BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah pelayanan adalah sebuah tugas utama dari pokok tugas seorang aparatur, karena menjadi salah satu abdi negara dan abdi masyarakat. Oleh karena itu tugas ini sudah tercantum jelas dan digariskan dalam sebuah pembukaan UUD Negara Republik Indonesia 1945 alinea ke keempat, yang meliputi dari 4 (empat) aspek tersebut adalah sebuah pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu "Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan ,perdamaian abadi dan keadilan sosial".

Dalam hal ini ruang lingkup sebuah pelayanan dan jasa publik *(public service)* meliputi sebuah aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas . Pelayanan dan jasa publik dimulai dari pertama dilahirkan kedunia ini karena dengan ada sebuah dunia maka kita berhak terdaftar menjadi warga negara yang sah serta diakui oleh negara . Oleh karena itu sebagai warga negara harus mengurus sebuah akta kelahiran untuk meyakinkan bahwa sebagai negara yang sah harus memiliki dokumen tersebut, karena dengan mempunyai dokumen tersebut warga negara akan merasa terlindungi serta dapat menikmati bahan untuk meunjang kehidupan yang disubsidi oleh pemerintah . Maka sangat diperlukan sebuah dokumen-dokumen yang meyakinkan bahwa sebagai warga negara yang sah alasannya yaitu ketika kita memperoleh macam-macam perijinan yang ada

kaitannya dengan dunia pemerintahan yang formal maka dokumen tersebut akan dibutuhkan menjadi salah satu syarat. Pembuatan Kartu Keluarga sangat penting bagi masyarakat ,karena Kartu Keluarga sebagai identitas dari seseorang, maka dengan pentingnya sebuah dokumen tersebut membuat banyak masyarakat yang melakukan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga, dengan pentingnya sebuah dokumen tersebut untuk kepentingan sebagai syarat misalnya membuat jaminan kesehatan menggunakan dokumen Kartu Keluarga.

Pelayanan publik hampir menyentuh setiap sudut kehidupan masyarakat di Indonesia maka jangan heran jika semua aparatur akan banyak untuk melayani masyarakatnya dan memperosesnya untuk mengahasilkan sebuah dokumen penting untuk menjadi kebutuhan yang wajib karena sebagai persyaratan bagi masyarakat untuk menjalankan sebuah aktivitas yang membutuhkan sebuah dokumen tersebut. Tapi sayangnya sampai saat ini masih banyak kekeliruan terhadap proses mekanisme tersebut seperti pengadaan produk-produk pelayanan publik dan jasa publik yang bersifat kewajiban seperti halnya Kartu Keluarga , Kartu Penduduk (KTP) , Akte Kelahiran , Surat Keterangan Kependudukan.

Dengan ini sebuah prinsip yang dinamakan Prinsip *Oriented Organisasi* Pemerintahan harus diartikan bahwa sebuah pelayanan yang diberikan aparatur harus mengutamakan sekali terhadap pelayanan ,karena masyarakat sebagai *costumer* yang layak untuk menerima pelayanan yang baik . Prinsip berikutnya adalah Prinsip *Catalitic Goverment* atau artinya aparatur pemerintahan harus bisa bertindak sebagai pembuka serta memperlancar bukannya sebaliknya dari kegiatan pembangunan, termasuk dalam mempercepat sebuah pelayanan

masyarakat. Maka dalam konteks ini , fungsi pemerintah lebih ditekankan sebagai regulator yang berfungsi untuk menjalankan dan memperoses sebuah mekanisme yang baik ,maka dengan itu imbangnya pemerintah harus memberdayakan suatu kelompok-kelompok masyarakat itu sendiri karena sebagai penyedia jasa pelayanan.

Penelitian ini akan membahas bagaimana proses penerbitan suatu dokumen Kartu Keluarga dilakukan oleh aparatur khusunya di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu kantor pemerintahan yang memberikan sebuah pelayanan publik bagi masyarakat untuk memberikan kemudahan bagi pelakasanaan penerbitan Kartu Keluarga .

Permasalahan dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan mengenai kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga masih banyak terjadi di instansi yang terkait, salah satunya Kecamatan. Kecamatan yang seharusnya mempermudah masyarakat untuk melakukan pelayanan masih kurang optimal karena masih ditemukan berbagai macam kendala untuk melakukan pelayanan.

Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam pelaksanannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai instansi Pemerintah Kecamatan yang bertanggung jawab kepada pemerintah daerah yang mempunyai kewenangan sebagai pembuat syarat administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) , Akta Kelahiran , KTP-el masih mendapatkan keluhan dari masyarakat khusunya dalam pembuatan Kartu Keluarga yang lebih fokus dari penelitian ini .Berdasarkan observasi awal peneliti mendapatkan beberapa

permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

Berdasarkan pendahuluan yang peneliti lakukan pada saat observasi ,ditemukan berbagai macam permasalahan diantaranya mengenai sebuah kondisi penunjang pelayanan yaitu seperti keterbatasan sarana dan prasarana untuk mendukung proses verifikasi data ,karena dengan keterbatasan tersebut akan menghambat aparatur untuk melakukan proses data penduduk sehingga mengakibatkan kendala dalam mekanisme penerbitan Kartu Keluarga.

Peneliti juga menemukan salah satu permasalahan seperti rendahnya kualitas pelayanan pada Kecamatan Ngamprah dengan tidak adanya ketepatan waktu yang telah ditentukan oleh aparatur mengakibatkan keresahan bagi masyarakat seharusnya kartu keluarga tersebut 7(tujuh) hari kerja sudah selesai menurut ketentuan dalam Perda Kabupaten Bandung Barat No 5 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. tetapi hal ini masih belum sesuai dengan ketentuan tersebut. Mengakibatkan masyarakat enggan untuk memproses dokumen tersebut dengan sendirinya , maka dengan kejadian tersebut menimbulkan banyaknya para calo yang bekerjasama dengan aparatur demi memanfaatkan situasi tersebut untuk mementingkan pribadinya.

Maka hal lain yang peneliti dapatkan secara langsung pada saat penelitian ,bahwa Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat masih kekurangan Sumber Daya Manusia atau aparatur yang bekerja dalam proses mekanisme seperti memasukan data untuk melaksanakan verifikasi data kedalam komputer hanya berjumlah dua orang , jumlah tersebut sangat tidak sesuai dengan jumlah

banyaknya pemohon Kartu Keluarga yang melaksankan pelayanan di Kecamatan Ngamprah . Hal ini akan diperkuat dengan adanya data jumlah aparatur yang bertugas untuk menangani proses Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah.

Tabel 1.1
Jumlah aparatur bagian pelayanan
penerbitan Kartu Keluarga

No	Bagian	Jumlah
1.	Penerimaan Berkas	1
2.	Verifikasi Berkas	1
3.	Operator	2
	Jumlah	5

(Sumber : Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat,2018)

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas menunjukan bahwa dalam melaksanakan pelayanan rata-rata jumlah aparatur hanya berjumlah satu sampai dua orang pada masing-masing bagiannya. Maka jumlah ini masih kurang dalam pelayanan administrasi kependudukan khusunya penerbitan Kartu Keluarga, karena tidak sebanding dengan pemohon Kartu Keluarga yang melakukan pelayanan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat. Maka pelayanan ini masih kurang untuk menciptakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pelayanan prima dan efektif . Hal lainnya yaitu kurang sosialisasi serta penyuluhan yang masih belum merata sehingga jumlah penduduk belum sampai pada kepala keluarga yang sudah wajib memiliki Kartu Keluarga.

Penelitian tentang kualitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga sudah banyak diteliti , oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah,salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Suwanto

(Universitas Maritim Raja Ali Haji 2017) dengan judul *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu*

Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota TanjungPinang yang dipublikasikan pada Skripsi serta dapat diakses melalui http://jurnal.umrah.ac.id.

Penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang optimal. Karena masih terdapat permasalahan yang ditemui pada bagian pelayanan seperti sarana dan prasarana yang masih belum mendukung secara keseluruhan. Sementara itu indikator yang digunakan Suwanto dalam skripsinya mengunakan teori dari Zeitml dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction* indikatornya adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness (*Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan). Sedangkan untuk metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif.

Melihat dari beberapa penelitian sebelumnya dengan masalah yang dikemukakan ,penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan. Persamaan penelitian-penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama membahas kinerja aparatur, yang membedakan dengan penelitian sekarang sebuah tingkatan kinerja dari aparartur serta regulasi yang baru ,tetapi pada saat ini belum terpecahkan kendala dari permasalahan mengenai kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan No 24 Tahun 2013 , pada Pasal 1 ayat (12) dan (13) “Bahwa Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas kependudukan yang bersifat

unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia". Maka dengan segala masalah mengenai penerbitan Kartu Keluarga pemerintah daerah Kabupaten Bandung Barat memebuat suatu ketentuan berupa Peraturan Bupati (Perbup) yang isinya tentang sebuah penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung Barat Undang-undang No 35 tahun 2013 yang isinya tentang pelimpahan wewenang penerbitan Kartu Keluarga kepada Camat di lingkungan Kabupaten Bandung Barat .Yaitu bahwa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan untuk mendekatkan akses pelayanan publik berdasarkan prinsip efektifitas dan efisiensi, penerbitan Kartu Keluarga sebaiknya dilaksanakan pada tingkat kecamatan. Maksud diterbitkannya peraturan ini berdasarkan pasal 226 ayat (1) No 9 Tahun 2015 tentang pemerintah daerah " Selain melakasanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 225 ayat (1) ,camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Wali Kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota.

Berdasarkan Penyataan di atas ada beberapa kutipan artikel yang akan menambah penjelasan mengenai urusan penerbitan Kartu Keluarga yang dilakukaan di kecamatan seperti artikel dibawah ini :

> NGAMPRAH – Bagi warga masyarakat Kabupaten Bandung Barat (KBB) yang hendak mengurus Kartu Keluarga (KK), tidak perlu lagi mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Komplek Perkantoran Pemkab Bandung Barat, di Mekarsari Ngamprah. Pasalnya, mulai 1 Februari 2018 pencetakan KK di akan dilakukan di Kecamatan setempat.Kepala Disdukcapil KBB, Wahyu Diguna mengatakan pencetakan KK di Kecamatan ini untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependuduk (adminduk) bagi masyarakat. Selain itu, untuk meminimalisasi penumpukan berkas di Kantor Disdukcapil."KK dicetak di kantor Kecamatan,

> setelah dicetak di Kantor Disdukcapil, tinggal ditandatangan saja, tidak usah menunggu pencetakan lagi," kata Wahyu saat dihubungi, Rabu (17/1).Dia menjelaskan khusus untuk warga yang memiliki masalah data pada KK, seperti Nomor Induk Kependudukan yang tidak aktif, tidak ada data, dan mutasi penduduk kota/kabupaten, pengurusannya harus dilakukan di Kantor Disdukcapil. Sebab, data tersebut harus disesuaikan dengan database di pusat."Jadi pencetakan KK itu bisa dilakukan di Kecamatan setelah warga mendaparkan surat keterangan domisili dari RT/RW dan desa setempat ," ujarnya.Lebih lanjut Wahyu mengungkapkan, saat ini pihaknya terus meningkatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Di antaranya, dengan program Bingkisan CERMAT yakni Cepat, Efisien, Reliable, Mutu, Akuntabilitas, dan Tertib."Ini juga sesuai dengan visi misi Pak Bupati, yakni Cermat (Cerdas, Rasional, Maju, Agamis, dan Sehat)," ujarnya.Dengan program itu, masyarakat diberikan kemudahan berupa pembuatan beberapa dokumen kependudukan sekaligus, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, hingga Kartu Tanda Penduduk Elektronik Sumber*:http://pasundanekspres.com/kartu-keluarga-bisa-di-cetak-dikantor kecamatan//Tahun 2018*

Berdasarkan artikel diatas pernyataan dari kutipan artikel diatas menjelaskan bahwa ditahun ini masyarakat terkait pembuatan Kartu Keluarga masih dilakukan di kecamatan setempat sesuai dengan peraturan Bupati yang sudah dicetuskan bahwa tugas pelimpahan wewenang penerbitan Kartu Keluarga dilimpahkan kepada Kecamatan ,namun tidak diberikan kewenangan penuh, mulai dari yang belum mempunyai NIK atau data kependudukannya yang bermasalah harus dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. maka dalam hal ini masyarakat dipermudah dengan Peraturan Bupati tersebut untuk mengurus dokumen kependudukan khsusnya Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan peneliti membandingkan sebelum adanya peraturan tersebut mengenai pelimpahan Kewenangan dan sesudah adanya peraturan tersebut, masih belum menemukan titik terang untuk mengatasi masalah

ketepatan waktu penyelesaian .Berdasarkan hasil observasi peneliti menemui salah satu aparatur untuk menjelaskan hal tersebut.

> ‘‘ Proses jadinya Kartu Keluarga tidak tentu karena lamanya proses kerja paling lama dua minggu serta kalo cepat sekitar satu minggu ,karena lamanya di Dinas karena 16 kecamatan kita harus mengantri untuk pendatanganan oleh Kepala Dinas ‘‘.(29 Juli 2018)

Berdasarkan pernyataan dari aparatur mengambarkan bahwa dengan adanya peraturan Bupati belum bisa terimplementasi karena bukti dilapangan masyarakat masih mengeluh terhadap selesainya dokumen Kartu Keluarga tersebut. Peraturan tersebut dimuat pada tahun 2013 jadi kurun waktu 6 tahun sampai sekarang belum ada suatu implementasi atau perubahan yang signifikan, seharusnya dengan adanya peraturan tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi khususnya untuk pembuatan Kartu Keluarga . Maka dengan beredarnya persoalan ini dikalangan masyarakat , maka peneliti menjadikan sebuah topik utama pada penelitian ini, Setelah peneliti melakukan observasi dilapangan masalah ini menjadi suatu masalah yang perlu peneliti pecahkan .

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas mengenai pelayanan administrasi kependudukan dengan fokus terhadap suatu pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah dengan judul “ Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dilihat dari faktor Bukti Fisik (*Tangible)*, Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness)*, Jaminan (*Assurance)* dan Empati (*Empathy)* ?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat yang telah dikemukakan diatas, yakni untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana *(Tangible*) bukti fisik Kecamatan Ngamprah dalam memberikan pelayanan penerbitan kartu keluarga kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis *(Reliability)* kehandalan Kecamatan Ngamprah dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga kepada masyarakat.

3. Untuk mengetahui *(Responsiveness)* Ketanggapan dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
4. Untuk mengetahui *(Assurance)* Jaminan dalam pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
5. Untuk mengetahui *(Emphaty)* empati dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung diharapkan bisa memberikan manfaat sekurang-kurangnya bagi:

1. Guna Teoritis

   Secara akademis penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan terhadap teori-teori yang dipakai terkait dengan kualitas pelayanan dan semangat kerja Aparatur Pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat dan bisa menjadi sumber jurnal di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khsusnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Unikom Bandung.
2. Guna Praktis

a. Bagi peneliti yaitu diharapkan peneliti dapat memahami dan menambah suatu wawasan kemudian dapat memberikan suatu manfaat tentang Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Ngamprah dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

b. Bagi pemerintah atau Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat diharapkan penelitian ini menjadi salah satu data ataupun rujukan kualitas pelayanan yang optimal dalam memberikan suatu pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Bandung Barat .

c. Bagi masyarakat, yaitu penelitian ini diharapkan untuk memberikan sebuah pengetahuan umum kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.