

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sejalan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk mengenai peningkatan pelayanan publik. Pengembangan kinerja pelayanan publik selalu melibatkan tiga unsur utama pelayanan publik, yaitu unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses pelayanan dan sumber daya manusia pemberi pelayanan. Wewenang dari Pemerintah Pusat kepada Daerah memungkinkan terselenggaranya pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk berinovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem

demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya.

Proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya penerbitan Kartu Keluarga (KK) tertuang dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu Keluarga adalah kartu identitas 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 Catatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat. Laporan ini menjadi dasar penerbitan Kartu Keluarga (KK). Pengelolaan Kartu Keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kepemilikan Kartu Keluarga dapat dikelola melalui jalur birokrasi yang telah ditentukan oleh pemerintah. Berikut merupakan SOP yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sebagai berikut:

Gambar 1.1 SOP yang berlaku di Dukcapil

Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
	Kepala Dinas	Kepala Bidang	Kepala Seksi	Operator	Kepala Seksi	Petugas Pendaftaran	Pemohon/ Masyarakat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1. Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membawa persyaratan lengkap.								Berkas pendaftaran			
2. Berkas yang diserahkan oleh warga kemudian diperiksa kelengkapannya oleh petugas jika kurang dikembalikan untuk dilengkapi, jika lengkap dicatat/rekap kemudian menit pendaftaran diparaf petugas dan Kasi Pendaftan Penduduk kemudian diteruskan ke operator untuk diproses, dan bukti daftar diberikan ke pemohon/pendaftar.								- Kertas, Pena - Buku Agenda - Komputer - Printer	15 Menit	Berkas Kartu Keluarga siap proses	
3. Berkas yang masuk ke operator langsung diproses dan dicetak serta dicatat/register, kemudian KK dan minut cetak KK dinaikkan ke Kasi Identitas Penduduk untuk diperiksa dan diparaf.								- Berkas KK - Komputer - Jaringan LAN - Program SIAK - Printer - Blangko KK	15 Menit	KK sudah dicetak	
4. KK yang sudah dicetak dan minut cetak KK diperiksa dan diparaf Kasi Identitas Penduduk kemudian dinaikkan ke Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk diperiksa dan diparaf.								- Berkas KK - Kertas/Pena - Komputer - Jaringan LAN - Program SIAK - Minut cetak KK	15 menit	KK sudah diperiksa dan diparaf Kasi	
5. KK dan minut cetak KK diperiksa dan diparaf Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk kemudian KK dan minut cetak KK dinaikkan ke Kepala Dinas untuk di tandatangani.								- Berkas KK - Kertas/Pena - Minut cetak KK	10 menit	KK sudah diperiksa dan diparaf Kabid	
6. Kartu Keluarga ditandatangani Kepala Dinas kemudian diturunkan kembali kepada petugas pendaftaran.								- Pena - Minut cetak KK	10 menit	KK yang sudah ditandatangani	
7. Kartu Keluarga yang sudah ditandatangani Kepala Dinas kemudian di stempel oleh petugas dan dipisahkan menurut folder KK yang siap untuk diserahkan kepada pemohon.								- Kertas, Pena - Buku Agenda - Stempel Dinas - Buku Register	10 menit	KK siap diserahkan	

(Sumber dari Disdukcapil Kabupaten Fakfak 2022)

Pada prinsipnya Kartu Keluarga hanya sebagai catatan administrasi, namun fungsi Kartu Keluarga (KK) sangat penting dan bermanfaat karena data yang terdapat dalam Kartu Keluarga (KK) dapat digunakan sebagai bukti identitas diri seseorang, hubungan dengan keluarganya. Kartu Keluarga (KK) dibutuhkan oleh setiap individu dalam mengelola berbagai urusan kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, beasiswa dan pengabdian masyarakat lainnya. Peneliti menemukan kualitas pelayanan dalam penertiban kartu keluarga dari Aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan tidak adanya ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan, peneliti melihat langsung ke lokasi penelitian. Kemudian peneliti juga melakukan observasi di

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana aparatur yang bertugas memasukkan data pelayanan administrasi ke dalam komputer untuk diproses lebih lanjut. Yaitu menerima permintaan pelayanan administrasi kartu keluarga, mengoreksi dan menyusun dokumen yang dilampirkan pada permintaan layanan hingga penerbitan kartu keluarga. Aparatur juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan administrasi. Sehingga persyaratan yang lengkap dapat diproses dengan cepat sehingga penerbitan kartu keluarga dapat diterbitkan tepat waktu, tepat dan efektif. Adapun tabel data jumlah dan presentase kepemilikan Kartu keluarga di kabupaten Fakfak tahun 2022 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah dan presentase kepemilikan kartu keluarga di kabupaten Fakfak

DISTRİK	JUMLAH KELUARGA	JUMLAH KELUARGA A YANG MEMILIKI KK SIAK	JUMLAH KELUARGA YANG TIDAK MEMILIKI KK SIAK	PERSENTASE KELUARGA YANG MEMILIKI KK SIAK
-1	-2	-3	-4	-5
Fakfak	5271	5271	0	100
Fakfak barat	848	848	0	100
Fakfak timur	312	312	0	100
Kokas	1158	1158	0	100
Fakfak tengah	3565	3565	0	100
Karas	798	798	0	100
Bomberay	644	644	0	100
Kramongmongga	491	491	0	100
Teluk patipi	1049	1049	0	100
Pariwari	6550	6550	0	100
Wartutin	472	472	0	100
Fakfak timur tengah	650	650	0	100
Arguni	339	339	0	100
Mbahamdandara	296	296	0	100
Kayauni	437	437	0	100
Furwagi	397	397	0	100
Tomage	666	666	0	100
Kabupaten fakfak	23941	23941	0	100

(Sumber dari Disdukcapil Kabupaten Fakfak 2022)

Permasalahan yang sering terjadi ialah cukup memakan waktu berjam-jam dalam proses penerbitan Kartu Keluarga (KK), dikarenakan jaringan internet yang tidak stabil sehingga proses penginputan data masyarakat ke aplikasi SIAK memakan waktu yang cukup lama. Hal ini tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan, waktu masa penerbitan kartu keluarga yaitu paling lama 1 jam. Dalam pencapaian rasio penduduk terlihat pelayanan yang belum maksimal, dalam pelaksanaan proses penerbitan kartu keluarga (KK) ini juga, masyarakat menginginkan penerbitan kartu keluarga lancar dan cepat. Dalam bidang administrasi kependudukan yang berada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak, secara khususnya digambarkan oleh peneliti melalui sudut bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pembuatan Kartu Keluarga. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak sebagai penyelenggara pelayanan di bidang pengurus administrasi kependudukan khususnya pembuatan Kartu Keluarga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Penelitian tentang kualitas layanan penerbitan kartu keluarga telah banyak dikaji, oleh peneliti sebelumnya dan dipublikasikan di berbagai media dan jurnal ilmiah, nya penelitian yang dilakukan oleh Suwanto (Universitas Maritim Raja Ali Haji 2017) yang berjudul Kualitas Layanan Pembuatan Kartu.

Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjung Pinang yang diterbitkan dalam Skripsi dan dapat diakses melalui <http://jurnal.umrah.ac.id>.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang optimal. Karena masih ada kendala yang dihadapi di bidang pelayanan pendaftaran dan penduduk seperti sarana dan prasarana yang masih belum sepenuhnya mendukung. Sedangkan indikator yang digunakan oleh Suwanto dalam skripsinya menggunakan teori dari Zeitzl dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul *Service, Quality and Satisfaction*, indikatornya adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), Empati, Keandalan, *Responsiveness*, Assurance. Sedangkan metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif.

Melihat beberapa penelitian terdahulu dengan permasalahan yang diangkat, penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan. Kesamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan membahas tentang kinerja aparatur, yang berbeda dengan penelitian saat ini tingkat kinerja aparatur dan peraturan yang baru, namun saat ini kendala permasalahan mengenai kualitas pelayanan telah belum terpecahkan.

Selanjutnya dari Poni Sukaesih Kurniati dan Tatik fidowaty (2014) Yang Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapatkan dari pelayanan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari pelanggan maka kualitas

pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Dimensi yang digunakan pada metode ini ialah dimensi *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Perbedaan dan kesamaan dalam penelitian ini yaitu perbedaannya ada pada metode pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama menggunakan teori dari (Zeithaml, Parasuraman dan Berry 1990: 26) yaitu menggunakan dimensi *Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Selanjutnya dari Nia Karniawati dan Widiyana Apriati (2017) Yang Berjudul “Aspek Transparansi Dalam Kualitas Pelayanan Pada Penyediaan Aksesibilitas Trotoar Jalan Bagi Penyandang Disabilitas Tunanetra di Kota Bandung ” Hasil Penelitian Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah Kota Bandung dalam Penyediaan Aksesibilitas yang dimaksud adalah memberikan pelayanan dan perlindungan serta hak yang sama terhadap penyandang disabilitas dalam menyediakan sarana dan prasanana umum namun mensosialisasikannya masih kurang terbuka dalam memperkenalkan program Pemerintah Kota Bandung yang akan dilaksanakan kepada masyarakat Bandung dalam hal apa kegunaan serta fungsi aksesibilitas lajur pemandu tersebut. Indikator yang digunakan pada metode ini ialah *Transparansi, Akuntabilitas, kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan hak dan kewajiban*

Perbedaan dan kesamaan dalam penelitian ini yaitu perbedaannya ada pada Teori yang digunakan yaitu teori Sinambela sedangkan penelitian ini menggunakan teori Zeithalm, Parasuraman, dan Berry. Persamaan dalam

penelitian ini iyalah sama-sama menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Selanjutnya dari Joni Suwarno (2012) Yang Berjudul “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan Ktp Dan Kk Di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kusan Hulu Kabupaten Tanah Bumbu)”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan oleh Desa Teluk Kepayang dalam hal administrasi kependudukan adalah berupa rekomendasi dari desa untuk dapat diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) melalui Kantor Kecamatan Kusan Hulu. Namun pelayanan yang tidak resmi lainnya adalah adanya masyarakat yang meminta pengurusan sampai selesai atas KTP dan KK yang berimplikasi kepada biaya tambahan seperti biaya transportasi serta biaya tak terduga lainnya. Dimensi yang digunakan menurut Zeithaml (dalam Arbain, dkk, 2011:17) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) yaitu: *Tangible, Realiabile, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, dan Understanding the customer.*

Perbedaan dan Kesamaan dalam penelitian ini iyalah pada perbedaan dalam penelitian ini ialah dimensi yang di gunakan iyalah teori dari Zeithaml (dalam Arbain, dkk, 2011:17) sedangkan teori yang di gunakan pada penelitian ini iyalah dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry. Persamaan dalam penelitian ini iyalah sama-sama menggunakan metode penelitian Kualitatif.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Penerbitan dalam bidang administrasi kependudukan dari pemerintah Kabupaten Fakfak pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak, tentunya

upaya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Yang mana ada beberapa masalah maupun kendala yang terjadi di lapangan menjadi bahan pertimbangan evaluasi yang akan memperbaiki sistem kinerja pelayan Kartu keluarga menjadi lebih efektif dan efisien pada penerbitan kartu keluarga.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi Kartu Keluarga dalam hal ini penulis mengangkat judul : “Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi *Tangibles*?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi *Realibility*?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi *Responsiveness*?
4. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi *Assurance*?

5. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi *Emphaty*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas, maka maksud yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan penerbitan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak. Sedangkan tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi *Tangibles, Realibillity, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta dapat memperkaya bidang ilmu pengetahuan terutama pada kajian kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak dan juga diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

2. Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan kepada peneliti mengenai kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat terutama untuk bahan informasi mengenai kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak.

c) Bagi Lembaga

Hasil dari Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya mengenai kualitas Pelayanan Penerbitan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Fakfak serta menjadi bahan evaluasi ataupun masukan kepada Instansi tersebut.

d) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembandingan bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya dibidang yang sama di masa yang akan datang.

