

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan lebih luas, dalam konteks kenegaraan pemerintah berperan untuk menyediakan berbagai jenis pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik dalam bentuk regulasi maupun pelayanan di bidang administrasi, barang, dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.¹

Pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun ditingkat daerah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dianggap baik jika ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, karena masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator dari masyarakat ini menjadi dasar untuk membangun pemerintahan yang baik.² Melihat kondisi saat ini, ketentuan dan persyaratan untuk para penerima pelayanan tentu diatur

¹ Puspa, Martilia Sari, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), hal. 01.

² Ronsumbre, Deyce S dan Iriawan, Hermanu, *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Biak Numfo*, Gema Kampus Iisip Yapis Biak, 19(2), 217-226, (2024), hal. 218.

dengan cermat, agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan bersama baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya, karena semakin bertambah jumlah penduduk, maka semakin meningkat pula kesejahteraan dan semakin berkembang pembangunan daerah.

Penyelenggara pelaksanaan Pelayanan Publik memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip efisien, efektif, inovasi, dan komitmen terhadap kualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas yang bertujuan guna memenuhi keperluan masyarakat akan barang, jasa, dan bantuan administrasi yang ditentukan oleh Undang-undang.³ Hal ini berkaitan dengan Standar Pelayanan yang berfungsi sebagai tolak ukur yang dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen penyelenggara kepada masyarakat agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten. Penerapan otonomi daerah menuntut daerah untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat yang ada di daerahnya. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Daerah yaitu Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga. Kartu Keluarga adalah surat dari administrasi kependudukan yang memuat data keluarga, antara lain nama

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

anggota keluarga, nomor induk kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan beberapa data umum lainnya.⁴ Kartu Keluarga sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan mengenai kependudukan seperti paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya. Pengurusan Kartu Keluarga sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga sebagai data kependudukan.⁵

Kepemilikan Kartu Keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang serta memiliki tanggung jawab membantu dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil khususnya dalam urusan administrasi kependudukan serta tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Kecamatan Belitang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Salah satu fungsinya ialah pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (UPT Disdukcapil) merupakan utusan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di

⁴ Dira, Robiati Citra, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pontianak*. GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan. 6(1), (2017), hal. 03.

⁵ Tanjung, Nurmas Hasanah, dkk, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Pada Kantor Kecamatan*, Jurnal Governansi, 8(2), (2022), hal. 141-152.

tingkat Kabupaten yang didirikan untuk memperdekat serta mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Unit Pelaksana Teknik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berfungsi sebagai unit teknis yang mengelola beberapa pelayanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan, sesuai dengan perintah yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pusat yang berlokasi di Kabupaten. Keberadaan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangat penting untuk mendukung tertib administrasi kependudukan, karena mereka menangani pelayanan seperti pendaftaran penduduk, penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Akta Perceraian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga memiliki tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik dengan menawarkan kemudahan, kepastian, dan percepatan proses pelayanan kepada masyarakat tanpa harus mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di tingkat Kabupaten. Pelaksanaan pelayanan di Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang mengikuti pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan kerja untuk memastikan bahwa setiap langkah pelayanan dilaksanakan sesuai dengan aturan yang ada. Standar Operasional Prosedur ini mencakup langkah-langkah pelayanan mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi data,

proses input, hingga penyelesaian dokumen kependudukan.⁶ Penerapan Standar Operasional Prosedur menjadikan pelayanan lebih terstruktur, transparan, serta menjamin konsistensi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang, yang berfungsi sebagai penyedia pelayanan untuk publik, wajib memberikan pelayanan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan, yakni kepuasan masyarakat. Namun, faktanya berdasarkan observasi di lapangan masih banyak ditemukan keluhan-keluhan dari masyarakat atas tidak adanya informasi yang jelas dan mudah diakses melalui media online, banyak masyarakat yang kurang memahami dengan baik mengenai syarat, tata cara, dan proses pembuatan Kartu Keluarga, sehingga menimbulkan kebingungan dan kesalahan saat mengajukan dokumen. Hal ini sering kali mengakibatkan masyarakat harus datang berkali-kali akibat dokumen yang tidak lengkap atau kesalahan pada prosedur yang dilakukan. Selain itu, kurangnya media informasi yang efektif, baik secara daring maupun luring, menyebabkan penyampaian informasi tidak merata hingga keseluruhan lapisan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada berkurangnya efektivitas pelayanan dan menambah pandangan negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

⁶ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan Publik dituntut untuk memberikan kemudahan, kejelasan, dan keterbukaan informasi agar masyarakat dapat memperoleh haknya dengan baik.⁷ Hardiansyah menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan lembaga pemerintah dalam menyediakan informasi yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat, kurangnya keterbukaan informasi dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan.⁸

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti ingin melihat lebih jauh bagaimana **“Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Mulyani rumusan masalah merupakan pertanyaan mengenai objek empiris yang jelas batasnya serta dapat diidentifikasi faktor yang terkait di dalamnya.⁹ Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini

⁷ Sinambela, L. P, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hal. 21-24.

⁸ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hal, 138–142.

⁹ Mulyani, Sri Rochani, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021) hal. 45.

adalah: “Bagaimana Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah penjelasan mengenai apa yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Tujuan penelitian perlu disampaikan dengan tegas, jelas, dan singkat serta diungkapkan dalam bentuk kalimat deklaratif.¹⁰ Tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui dan Mengevaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian adalah serangkaian atau kumpulan kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan untuk pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan yang dianggap penting untuk dilakukan.¹¹ Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

¹⁰ Wada, Fauziah Hamid, dkk, *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), hal. 43.

¹¹ Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), hal. 36.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis adalah sumbangan pemikiran atau memperkaya konsep-konsep, teori-teori terhadap ilmu pengetahuan dari penelitian yang sesuai dengan bidang ilmu pengetahuan dalam suatu penelitian.¹² Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan literatur yang dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan maupun kajian pustaka serta penelitian lebih lanjut.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis adalah sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan topik atau tema sentral dari suatu penelitian.¹³

1. Bagi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kualitas penerapan standar pelayanan publik yang sudah dilaksanakan.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang hak mereka untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
3. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan yang lebih luas mengenai Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

¹² Ibid., Hal. 37.

¹³ Ibid. Hal. 38.