

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik maupun evaluasinya.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang baik (*Good Governance*). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik Sebagai sebuah lembaga pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dalam

bentuk pengaturan atau pun pelayanan dibidang administrasi, barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggungjawab pemerintah Kota/Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Satu perubahan besar yang dilakukan melalui Kartu Keluarga (KK) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional.

Kelancaran pelaksanaan tugas dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja pegawai yang berada pada suatu instansi dan penilaian kinerja pada dasarnya merupakan kunci utama dalam mengembangkan suatu instansi pemerintah secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atau sumber daya manusia yang ada di dalam instansi didalam pemerintah tersebut. Pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara cukup baik, namun memang kurang maksimal karena adanya beberapa kelemahan dari pegawai yang ada di Disdukcapil sehingga tidak ada keseimbangan antara kebutuhan masyarakat dengan pelayanan dari pegawai yang ada.

Pada saat pembuatan Kartu Keluarga (KK) hanya memakan waktu 14 hari sesuai dengan SOP yang berlaku. Pada saat pelaksanaannya berbeda karena pada saat melakukan perekaman selalu terhambat oleh jaringan yang sering terganggu sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk proses pembuatan Kartu Keluarga. Bagi masyarakat pemula yang belum memiliki kartu keluarga biasanya setelah melakukan perekaman memerlukan waktu paling lama 2 sampai 3 hari untuk menunggu data yang sudah terkirim kepusat, setelah itu barulah bisa mendaftarkan untuk pengambilan Kartu Keluarga. Proses pengambilan kartu keluarga ini dilakukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dengan membawa persyaratan yang sudah tertulis. Bukan hanya itu, sebagian pegawai masih belum disiplin pada saat jam kerja, sebagian pegawai banyak menghabiskan waktunya untuk nongkrong pada saat jam kerja. Sistem pelayanan pembuatan kartu keluarga yang masih manual, ruangan untuk pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak memadai, sehingga masyarakat mengantri diluar menghilangkan keramaian. Masih terjadinya kelalaian dalam proses pembuatan kartu keluarga karena persyaratan terkadang tidak melengkapi sehingga pegawai menunda untuk memperbaiki Kartu Keluarga.

Berikut adalah jumlah kepala keluarga di Kabupaten Timor Tengah Utara adalah 72.778 KK, yang sudah memiliki Kartu Keluarga berjumlah: 70.986 KK dan yang belum memiliki Kartu Keluarga berjumlah: 1.792 KK. Dengan alasan, bahwa dalam pembuatannya masih rumit dan berbelit dari meja ke meja yang lain. Sehingga mengurungkan niat kepala keluarga untuk tidak atau belum memiliki dan membuat Kartu Keluarga.

Perbedaan sikap pelayanan secara normatif dengan sikap pelayanan secara faktual yang dilakukan oleh aparat birokrasi terungkap dari banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa pada saat menerima pelayanan. Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan adanya kecenderungan diskriminasi yang sangat mencolok dalam memberikan pelayanan. Realitas pelayanan menunjukkan bahwa aparat birokrasi dalam kenyataannya melakukan perbedaan pelayanan terhadap masyarakat pengguna jasa. Perbedaan pelayanan tersebut didasarkan atas beberapa hal, antara lain, karena faktor tinggi rendahnya status sosial ekonomi, kedekatan hubungan sosial dengan aparat, penampilan fisik pengguna jasa, etnik, afiliasi politik, afiliasi sosial kemasyarakatan, dan tingkat intelektualitas masyarakat.

Selain itu peneliti juga mengamati kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan yang dijanjikan. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga kedalam computer untuk proses lebih lanjutnya jumlahnya minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan kartu keluarga serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga.

Dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam proses pembuatan Kartu Keluarga. Hal ini meliputi langkah-langkah konkrit yang dilakukan dalam rangkaian penerapannya dan sejauh mana upaya tersebut mencapai tujuan yang diinginkan (efektif). Maka peneliti merumuskan judul ini dengan “Kapasitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kapasitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Timor Tengah Utara?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Kapasitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Pipil di Kabupaten Timor Tengah Utara?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan kapasitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat kapasitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Timor Tengah Utara.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi mengenai Kapasitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Secara praktis hasil dari penelitian ini untuk menambah wawasan dan masukan bagi seluruh komponen masyarakat mengenai Kapasitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.