

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi oleh setiap orang karena itu negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Setiap manusia pastinya membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk pada suatu fisik. Selanjutnya sampara lukman berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Thoha dalam Sedarmayanti (2012:263) mengatakan bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Secara teknis pelayanan itu pada hakikatnya adalah bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik adalah dengan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Direktorat jenderal kependudukan dan pencatatan sipil pada kementerian dalam negeri Republik Indonesia adalah pusat yang memegang peranan dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil dengan ketentuan perundang undangan dalam melaksanakan tugasnya, dan selanjutnya peranan tersebut pastinya diperpanjang tangani oleh masing masing daerah atau yang sering disebut dengan otonomi daerah.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh penyelenggara dalam melayani masyarakat. Dalam upaya meningkatkan pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, maka pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Aturan tersebut ditujukan kepada seluruh masyarakat indonesia tentang pentingnya administrasi kependudukan seperti kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, kartu keluarga (KK), akta nikah, perceraian, kematian, untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk serta memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.

Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Penduduk Warga Negara Indonesia wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat. Adapun persyaratan penerbitan KK yaitu: (1) mengisi formulir biodata, (2) pengantar Rt/Rw, (3) foto copy akta perkawinan / buku nikah yang dilegalisir, (4) foto copy akte perceraian, (5) foto copy akte kelahiran suami istri dan anak, (6) foto copy akte kematian, (7) foto copy keterangan kelahiran, (8) foto copy ijazah sebagai data pendukung bila tidak ada, (9) foto copy KTP elektronik/non elektronik suami istri, (10) kartu keluarga yang lama yang asli, (11) surat keterangan kehilangan KTP/KK dari kepolisian, (12)

surat pindah penduduk yang pindah dalam wilayah RI, dan (13) tanda tangan lurah dan camat atau yang mewakili.

Data tentang seseorang sangat penting sehingga berbagai proses pendataan setiap orang atau individu harus jelas dan benar. Undang-Undang Nomor 24 tentang pengelolaan kependudukan Tahun 2013 mengatur tata cara pelayanan pengelolaan kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK). Pengelolaan kartu keluarga (KK) sangat penting, karena setiap kepala rumah tangga harus memiliki kartu keluarga (KK) sebagai data kependudukan. Kepemilikan kartu keluarga dapat dikelola melalui jalur birokrasi yang ditentukan oleh pemerintah.

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. Setiap orang membutuhkan kartu keluarga (KK) untuk mengolah berbagai masalah kependudukan, seperti paspor, KTP, akta kelahiran, catatan sekolah, pengaturan beasiswa dan layanan masyarakat lainnya.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah, memberikan kewenangan kepada daerah/kota untuk menyelenggarakan daerahnya sendiri. Catatan sipil dan kependudukan Kabupaten Nagekeo adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang menyelenggarakan pelayanan pengelolaan kependudukan di Kabupaten Nagekeo. Kartu keluarga adalah surat pengurusan kependudukan yang memuat data keluarga, antara lain nama anggota keluarga, nomor induk kependudukan, jenis kelamin, agama, status perkawinan, hubungan keluarga, jenis pekerjaan dan informasi umum lainnya. Berikut ini adalah data mengenai pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Nagekeo.

**Tabel 1.1****Jumlah Penduduk Kabupaten Nagekeo Tahun 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah kartu keluarga (KK) yang ada</b>	<b>Jumlah penerbitan kartu keluarga (KK) baru</b>	<b>Jumlah perbaikan kartu keluarga (KK) rusak</b>
2018	60.853	36.694	590
2019	60.860	37.814	888
2020	61.413	39.186	946

*Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo Tahun 2022*

Berdasarkan data yang diperoleh tiga tahun terakhir yaitu dari tahun 2018-2020, angka kepemilikan kartu keluarga masih tergolong rendah. Pada tahun 2018 terdapat 36.694 blanko yang dikeluarkan untuk penerbitan kartu keluarga yang rusak 590. Pada tahun 2019 terdapat 37.814 dan yang rusak 888, dan tahun 2020 terdapat 39.186 dan yang rusak 946. Kerusakan yang cukup fatal yaitu 946 kartu keluarga yang rusak meskipun pertambahan penerbitan kartu keluarga (KK) semakin meningkat. Kerusakan atau perubahan yang disebabkan oleh karena adanya perubahan data yang terjadi karena peristiwa kelahiran, kematian, perpindahan dan lain-lain, serta juga pencetakan sehingga perlu adanya perbaikan atau pembuatan kartu keluarga (KK) yang baru.

Terkait dengan permasalahan manajemen di kependudukan yang terjadi di Kabupaten Nagekeo khususnya pembuatan kartu keluarga (KK), berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat ternyata masih terdapat sederet permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK). Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil waktu pengerjaan yang lama, antrian yang tidak jelas dan membingungkan perilaku diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kurangnya informasi mengenai tata cara dan persyaratan membuat banyak orang bingung mengurus Kartu Keluarga (KK). Selain itu peneliti juga menemukan rendahnya kualitas pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Nagekeo tidak adanya ketetapan waktu atas pelayanan yang di janjikan.

Berdasarkan permasalahan diatas 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 “**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NAGEKEO**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Nagekeo ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Nagekeo.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan pembuatan keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Nagekeo.

## **1.4. Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat praktis.

Dilihat dari dimensi praktis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan masukan dan informasi kepada berbagai pihak termasuk pemerintah, khususnya bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nagekeo agar lebih baik lagi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.

## 2. Manfaat teoritis.

1. Dilihat dari dimensi akademis penelitian ini bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya perkembangan ilmu administrasi publik dan sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang.
2. penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan bahan penyusunan skripsi sebagai salah satu persyaratan guna mencapai tujuan studi program (S1) pada fakultas ilmu sosial dan politik.