

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan aturan dasar serta prosedurnya ditetapkan oleh masing-masing organisasi atau lembaga. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. 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.

Perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, diperlukan kesiapan aparat sebagai penyedia pelayan masyarakat. Dengan demikian, aparat sebagai pelayan masyarakat diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan baik, transparan, tepat dan cepat serta dapat menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas (Tasrif, 2019).

Kualitas pelayanan yang prima merupakan pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan memahami dan menganalisis berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat kemudian merumuskan strategi pelayanan yang efektif (Puspa *et al.* 2021).

Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus selalu berusaha untuk mengacu pada tujuan utama layanan, yaitu kepuasan pelanggan. Sebagai bagian dari pelayanan, kita tidak akan tahu apakah pelanggan yang kita layani puas, karena hanya pelanggan/masyarakat yang bisa dipuaskan. Kepuasan pelanggan biasanya berkaitan dengan standar kualitas pelayanan, seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, dan toleransi biaya.

Kepuasan warga sangat penting karena bisa mempengaruhi reputasi serta keberlanjutan suatu organisasi atau perusahaan. Warga yang merasa puas dengan pelayanan atau produk yang diberikan oleh suatu organisasi cenderung akan menjadi pelanggan setia serta merekomendasikan kepada orang lain (Suandi, 2019). Sebaliknya apabila warga merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan menghindari organisasi tersebut dan memberikan ulasan negatif yang bisa merusak reputasi (Majhaf, 2020).

Untuk meningkatkan kepuasan warga, suatu organisasi perlu melakukan evaluasi secara teratur serta berkomitmen demi meningkatkan kualitas pelayanan atau produk yang diberikan. Hal ini bisa dilakukan dengan memperhatikan umpan balik dari warga, melibatkan warga pada proses perencanaan serta pengambilan keputusan, serta menegakkan standar etika serta tanggung jawab sosial yang tinggi (Mamun dan Shaikh, 2018).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di Kota Lhokseumawe. Pelayanan kependudukan meliputi pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan penduduk meliputi penjabaran Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*), surat pindah dan Kartu Tanda Penduduk (KIA). Menurut Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan, pencatatan sipil adalah catatan peristiwa penting, yaitu peristiwa yang dialami seseorang, antara lain kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, persetujuan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan kewarganegaraan.

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesiawajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat. Adapun persyaratan penerbitan Kartu Keluarga yaitu: (1) mengisi formulir biodata, (2) pengantar Rt/Rw, (3) foto copy akte perkawinan / buku nikah yang di legalisir, (4) foto copy akte perceraian, (5) foto copy akte kelahiran suami isteri dan anak. (6) foto copy akte kematian, (7) foto copy keterangan kelahiran, (8) foto copy ijazah sebagai data pendukung bila data tidak ada, (9) foto copy KTP elektronik/non elektronik suami isteri, (10) kartu keluarga 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.

Sesuai *Standar Operasional Prosedur*(SOP), batas waktu pengisian kartu keluarga yang memenuhi persyaratan adalah 2 (dua) hari kerja dan masa berlaku Kartu Keluarga ditentukan apabila ada perubahan susunan keluarga. Meskipun pencetakan kartu keluarga tidak dikenakan biaya, namun jika menunda pelaporan perubahan kartu keluarga lebih dari 14 hari, maka akan dikenakan denda sebesar Rp. 20.000. Berikut ini adalah data mengenai pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.

Tabel 1.1. Angka Kepemilikan Kartu Keluarga

Tahun	Pengeluaran kartu keluarga
2020	34.252
2021	56.636
2022	29.176

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe

Menurut data yang diperoleh dalam tiga tahun terakhir (dari 2020 hingga 2022), jumlah pemilik berkas Kartu Keluarga (KK) di Lhokseumawe masih tergolong banyak. Pada tahun 2020, diterbitkan 34,252 kartu keluarga (KK) dan tidak ada yang rusak, dan pada tahun 2021 diterbitkan 56,636 kartu keluarga (KK) dan ditahun 2022 mengalami penurunan dan jumlah surat kartu keluarga (KK).

Berdasarkan hasil observasi awal dengan beberapa masyarakat, mereka menyatakan bahwa pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe belum cukup baik dan masih terdapat kekurangan, yaitu waktu pengerjaan yang lama, antrian yang panjang, informasi yang diberikan oleh pihak dinas yang tidak jelas dan membingungkan, perilaku diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lebih memprioritaskan orang yang dikenal pekerja sehingga memberikan pelayanan

yang lambat apabila ada masyarakat ingin mengurus keperluan kependudukan, serta kurangnya informasi mengenai tata cara dan persyaratan membuat banyak orang enggan mengurus kartu keluarga (KK) (Hasil wawancara 10 Agustus, 2023).

Kemudian ditambah dengan hasil wawancara dengan mahasiswa yang magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe yang menyatakan bahwa kelancaran proses pembuatan KK bergantung dengan jaringan yang diterima oleh sistem yang ada di dinas tersebut (Hasil wawancara 10 Agustus, 2023).

Berdasarkan hasil observasi ternyata masih terdapat sederet permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK). yang terjadi di Disdukcapil Kota Lhokseumawe. Mengingat pentingnya peran KK bagi masyarakat, sudah menjadi kewajiban bagi Disdukcapil Kota Lhokseumawe sebagai instansi yang bertanggung jawab pada administrasi kependudukan, agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas diberikan kepada masyarakat, maka dapat membuat masyarakat lebih tertarik untuk mengurus administrasi kependudukan serta menjaga keakuratan data kependudukan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini penulis mengangkat judul: “Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dukcapil) (Kota Lhokseumawe).”

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai

Berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe ?
2. Apa saja faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga diDinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe ?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas yang menjadi fokus penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe ?
2. Apa saja faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Kartu Keluarga diDinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe .
2. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat pada pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, dengan penjelasan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perkembangan konsep mengenai pelaksanaan pemerintah daerah, khususnya kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu acuan untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah Kota, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan mengenai kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat agar mengetahui kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan baru mengenai Pemerintah Kota dalam kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil sekaligus sumber bahan baru dalam studi pemerintahan.