

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Republik Indonesia.

Peristiwa kependudukan, antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas atau tinggal sementara, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting, antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang (Tasrif, 2019).

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, diperlukan kesiapan aparat sebagai pelayan masyarakat. Kesiapan tersebut ditunjukkan dengan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Renstra Kota Tangsel, 2018).

Kartu Keluarga, selanjutnya di singkat KK 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. Sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga yang sudah memenuhi syarat adalah 2 (dua) hari kerja dan masa berlaku Kartu Keluarga ditentukan apabila ada perubahan susunan keluarga. Sedangkan biaya cetak Kartu Keluarga tidak di pungut biaya, jika terlambat melaporkan perubahan Kartu Keluarga diatas 14 hari akan dikenakan denda Rp.20.000,- (Puspa, 2021).

Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan publik merupakan keharusan, mengingat adanya kecenderungan aparat pemerintah sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekeliruan. Pelayanan publik merupakan tugas utama aparat selain untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu upaya Pemerintah agar aparatur sebagai pelayan masyarakat mengerti benar akan kewajiban-kewajiban yang harus dikerjakan, mengerti larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan, dan mengerti akan sanksi apa yang akan diberikan apabila tidak ditaati kewajiban atau larangan.

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. Hal itu ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, bahwa kedudukan aparatur negara sangat penting sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Peranan dan kedudukannya yang sangat penting itu pula yang diharapkan agar setiap aparat dapat memusatkan perhatian dan pikiran serta mengarahkan segala daya dan tenaganya untuk menyelenggarakan pelayanan yang efisien dan efektif.

Setelah diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik juga dipicu adanya pengaruh perubahan ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi diberbagai bidang kehidupan dan diberbagai belahan dunia (Tuti dkk, 2019).

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdayaguna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Kualitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih belum memadai sehingga masih jauh dari yang diharapkan masyarakat (Mote, 2008). Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Sancoko, 2010). Menurut Akbar (2003), pemerintah menyadari bahwa kondisi pelayanan publik selama ini belum cukup baik, walaupun era reformasi telah berlangsung mulai 1997, kualitas pelayanan publik tetap tidak jauh dengan periode sebelumnya. Masih banyak masyarakat yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang mejadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayanan) dan masyarakat (yang dilayani).

Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan suatu instansi memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

Dengan adanya kualitas pelayanan publik yang belum memadai, masyarakat memberikan tuntutan agar pemerintah memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, pemerintah dalam kewajibannya memenuhi kebutuhan masyarakat harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat (Sulastri, 2017).

Aparat yang memberikan pelayanan, senantiasa dituntut dapat bekerja secara profesional. Standar pelayanan umum yang harus disediakan oleh aparat sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, antara lain mengedepankan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka Peneliti mengambil judul penelitian **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, Peneliti merumuskan rumusan masalah penelitian ini yakni Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *Online* di Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka Peneliti dapat menjabarkan manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Memahami tentang kualitas pelayanan Kartu Keluarga (KK) dengan sistem *Online* di kantor Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.
- b. Mengetahui pelayanan Kartu Keluarga (KK) dengan sistem *Online* di kantor kantor Kelurahan Perigi Baru, Kota Tangerang Selatan.
- c. Memberikan informasi kualitas pelayanan Kartu Keluarga (KK) dengan sistem *Online* yang ada di kantor Kelurahan Perigi Baru Kota Tangerang Selatan.