

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Negara merupakan aktor pertama dan terpenting yang bertanggung jawab atas pemenuhan hak-hak rakyat dalam pengelolaan layanan public (Nuriyanto, 2014). Begitu juga dalam proses reformasi di sektor pelayanan publik, negara harus mengambil peran dominan (Mulyawati, 2020). Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun pelayanan publik, dimana layanan tersebut pada dasarnya merupakan tanggung jawab dan alasan kehadiran instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik sangat penting dalam kerangka negara karena mencakup aspek kehidupan seluruh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah memiliki fungsi menyediakan berbagai pelayanan public yang dibutuhkan masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik (Dwiyanto, 2018).

Pelayanan publik merupakan tugas penting pemerintah daerah yang tidak boleh diabaikan karena jika komponen pelayanan stagnan, semua sektor akan berdampak. Untuk alasan ini, harus ada perencanaan yang baik. Bahkan perlu perumusan standar pelayanan sesuai ketentuan yang diberikan pemerintah pusat (Iswahyuni, 2018). Secara teori, otonomi daerah akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik karena otonomi daerah dapat menciptakan kesetaraan antara pemerintah daerah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai pengguna jasa (Hardianysah, 2018). Jika hal ini dilaksanakan sebagaimana mestinya, maka akan berdampak pada produktivitas masyarakat di masa depan. Lebih dari itu, pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud dari berfungsinya lembaga negara, dan pelayanan publik memberikan kontribusi bagi kepentingan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik ditandai dengan akuntabilitas dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan (pejabat pemerintah).

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit belit, lambat, mahal dan membuat lelah para masyarakat yang melakukan pelayanan. Reformasi dalam pelayanan public saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani pada pengertian yang sesungguhnya, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat tanpa memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayani dengan tepat waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak menunggu lama atas pelayanan yang diinginkan. Salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik, atau fungsi pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan fungsi umum yang salah satunya adalah system Kependudukan, pelaksanaannya tumpang tindih dengan banyak hak Kewarganegaraan dan hak-hak sipil penduduk.

Kebijakan publik tentang pelayanan publik memiliki peraturan yang mengatur kebijakan tersebut. Aturan penyelenggaraan pelayanan publik di bidang manajemen kependudukan didasarkan pada Peraturan Menteri tentang Persetujuan Organisasi Nasional Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pelayanan Publik yang diterbitkan tahun 2009. Artinya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dari seluruh warga negara dan penduduk.

Pemerintah Kabupaten Jember Sebagai Pelaku Pembangunan Daerah Khususnya di Desa Sukorambi Melakukan manajemen kependudukan. Salah satunya adalah Pelayanan Pembuatan dan penerbitan Kartu Keluarga (KK). Kartu keluarga berguna dalam menentukan nasib masa depan. Kartu Keluarga adalah Kartu yang memuat data tentang nama keluarga, susunan, hubungan, dan identitas

keluarga. Setiap keluarga hanya memiliki satu KK, dan setiap penduduk tercatat hanya dalam satu KK. Saat ini, teknologi ini semakin memperluas kemampuannya dan dapat mempermudah proses penyediaan layanan kartu keluarga secara online, e-government. Pembuatan kartu keluarga oleh setiap instansi pemerintah, termasuk instansi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat karena merupakan bagian dari tanda dan identitas seseorang. Alhasil, banyak yang menyediakan jasa pembuatan kartu keluarga untuk kepentingan pihak-pihak yang terlibat, seperti perlindungan asuransi kesehatan keluarga.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis merasa tertarik untuk meneliti topik tentang “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Dari Aspek Reliability (Studi di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember)”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas permasalahan penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam aspek reliability yang ada di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember?.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga dalam aspek reliability yang ada di Desa Sukorambi.
2. Untuk mendeskripsikan tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Secara umum, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan umpan balik kepada pemerintah Kabupaten Jember, khususnya Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember mengenai Kualitas kebijakan pelayanan pembuatan kartu keluarga dengan mengacu pada konsep reliability . Secara rinci, umpan balik pengembangan kompetensi ini meliputi:

1. Hasil analisis Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga sebagai masukan untuk berinovasi dalam bidang pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Saran penyempurnaan program dan kegiatan dalam pelaksanaan di masyarakat.
3. Sumber informasi bagi penelitian yang sama terutama tentang Kualitas Pelayanan.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Adanya penelitian ini supaya dapat berguna memperkaya ilmu dibidang “Ilmu Pemerintahan” dan menaruh sumbangan terhadap teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry (Pasolong, 2013:135) khususnya pada bidang pelayanan publik.

### **1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti**

Manfaat dari penelitian ini untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan saya di bidang penelitian. Dibawah bimbingan dosen yang berpengalaman, saya banyak menerima pengalaman berharga yang tidak akan pernah terlupakan sepanjang hayat tentang usaha penulisan skripsi dan mempertahankannya pada hadapan tim penguji.