

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan pada hakikatnya merupakan suatu hal mendasar yang dibutuhkan oleh setiap manusia. Seperti halnya yang dikemukakan oleh Budiman Rusli yang mengatakan bahwa manusia dalam masa hidupnya akan selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan sebagai kebutuhan manusia pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pelayanan fisik yang bersifat pribadi dan pelayanan administratif. Pelayanan administratif sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat yang ditujukan sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa. Adapun regulasi mengenai pelayanan publik telah termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwasannya negara berkewajiban dalam melayani setiap penduduk dan warga negara sebagai bentuk pemenuhan atas hak dan kebutuhan dasar mereka. Oleh karena pelayanan publik ditujukan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat, maka sudah sepatutnya pelayanan publik yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan peningkatan kesejahteraan rakyat, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembangunan fasilitas publik harus disertai dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan

itu sendiri, sehingga secara maksimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah.

Dalam pembangunan nasional pemerintah banyak bergantung pada kinerja dan kemampuan pegawai sipil. Kedudukan dan peranan aparatur pemerintah sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan berupaya menyediakan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Selain itu kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas dan kuantitas.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat.

Begitupula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan diwajibkan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan harapan masyarakat agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang tengah berfokus dalam memberikan

pelayanan yang berkualitas. Demikian hal tersebut juga didorong dengan adanya pembenahan kualitas dalam pelayanan publik sebagai program prioritas Bupati dan Wakil Bupati Balangan. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang selanjutnya disingkat dengan Disdukcapil Balangan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik dilakukan melalui berbagai upaya, salah satunya dilakukan dengan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil melalui layanan-layanan yang telah disediakan baik secara *online* ataupun *offline*.

Administrasi kependudukan berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak asasi peradilan, hak asasi sosial budaya, hak asasi hukum, hak asasi politik, hak asasi ekonomi, dan hak asasi pribadi. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti akta-akta catatan sipil termasuk Akta Kelahiran, kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA).

Jabatan Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau biasa disebut mendaftarkan semua identitas seluruh rakyat Indonesia. Dalam Undang-undang Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, instansi yang menyelenggarakan urusan kependudukan mempunyai kewajiban sebagai berikut yaitu: Mendaftarkan peristiwa penduduk dan merecordkan peristiwa penting, Memberikan perkhidmatan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk untuk melaporkan peristiwa pendudukan dan peristiwa penting, Menertibkan dokumen

kependudukan, Mendokumentasikan hasil pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, Menjamin kerahasiaan dan keamanan data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, Mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Menertibkan dokumen kependudukan, Mendokumentasikan hasil pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil, Menjamin kerahasiaan dan keamanan data peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek vital dalam tata pemerintahan yang baik. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya merupakan bukti resmi identitas seseorang yang mempengaruhi hak-hak sipil dan sosial warga negara. Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, tepat, dan terpercaya. Namun kenyataannya, banyak warga yang mengeluh proses yang masih berbelit, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya fasilitas serta informasi yang transparan.

Di Kabupaten Balangan, meskipun sudah ada upaya inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, tersedia pula indikasi bahwa kualitas layanan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Beberapa warga melaporkan bahwa dokumen yang mereka ajukan sering tertunda, petugas kurang responsif dalam memberikan informasi, dan pelayanan fisik (seperti ruang pelayanan, fasilitas, alat bantu, sistem antrean) belum memadai. Kondisi ini menimbulkan persepsi yang beragam di antara masyarakat: ada yang merasa puas, namun banyak juga yang merasa kecewa atau kurang yakin akan kualitas pelayanan.

Fenomena ini menjadi menarik untuk dikaji secara kualitatif karena persepsi masyarakat tidak hanya berkaitan dengan layanan yang faktual, tetapi juga harapan, pengalaman sebelumnya, dan norma sosial pemerintahan. Memahami persepsi ini penting agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan bisa meningkatkan kualitas layanannya menuju standar pelayanan publik yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan beberapa fenomena masalah konteks persepsi kualitas dokumen kependudukan adalah:

1. Keterlambatan dan ketiadaan kepastian masalah waktu yang diperlukan untuk memproses pembuatan atau pembetulan kartu keluarga, yang biasanya selesai 15 menit sampai 1 jam atau 1 jam menjadi 1 hari atau lebih. (*Sumber: Hasil Observasi awal penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Tahun 2025*)

2. Belum memuaskannya kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan karena kurang telitinya petugas dalam pembuatan atau pembetulan kartu keluarga sehingga menyebabkan data masyarakat yang semula benar menjadi salah. *(Sumber: Saat pelayanan yang diberikan)*
3. Rendahnya ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam memberikan informasi atau sosialisasi secara menyeluruh tentang pembuatan Kartu Keluarga dalam pemenuhan syarat maupun prosedur hal ini dikarenakan petugas sibuk melayani antrian yang tergolong banyak sedangkan jumlah petugas hanya 3 orang (*Front Office*) 2 orang pengolah data. *(Sumber: Hasil Observasi penulis di lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Tahun 2025)*

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Pembuatan (Kartu Keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan**” penting dilakukan untuk mengisi gap tersebut dan memberikan rekomendasi praktis agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan, sehingga tercapai layanan yang efektif, efisien dan terpercaya.

B. Fokus Penelitian

Menurut Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada

indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, maka peneliti memfokuskan kepada aspek, hal ini dimaksud untuk mendekati pada pokok permasalahan agar tidak menimbulkan kerancuan dan menginterpretasikan masalah yang dibahas tidak meluas atau bahkan terlepas dari permasalahan pokok yang dijadikan penelitian dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, fokus penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles*

2. *Reliability*

3. *Responsiveness*

4. *Assurance*

5. *Empathy*

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan (kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan dan prosedur yang dianggap rumit?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan (kartu keluarga) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas layanan pembuatan (kartu keluarga) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, berdasarkan pengalaman, pandangan, serta penilaian masyarakat sebagai penerima layanan publik.
2. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, termasuk aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, serta transparansi dan komunikasi pelayanan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi pemerintah daerah, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan agar lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

- 2) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas layanan yang diterima masyarakat serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif menyampaikan aspirasi dan harapan terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang ingin mengkaji lebih dalam tentang persepsi masyarakat dan kualitas pelayanan publik, terutama dalam konteks pelayanan dokumen kependudukan di tingkat daerah.