

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Pelayanan terhadap masyarakat menjadi hal yang sangat penting dan merupakan sebuah tuntutan bagi pegawai pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggara 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.

Menurut peraturan presiden Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dalam pasal 1 poin 1 menyatakan bahwa pelayanan Publik Adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan tersebut di dukung oleh Peraturan Menteri No. 15 Tahun 2014 yang di sahkan pada tanggal 2 Mei 2014 perihal Standar Pelayanan Publik ,yang di tujukan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan

kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Kemudian, sasaran standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Di dalam peraturan menteri perihal standar pelayanan publik terdapat satu kunci utama yaitu standar pelayanan.

Dimana dalam peraturan menteri ini yang di maksud dengan standar pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Peraturan tersebut di dukung juga oleh Peraturan provisi Jawa Barat Nomor 6 tahun 2010 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, dalam poin B di katakan bahwa pemerintah daerah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkelanjutan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Peraturan tersebut juga di dukung oleh Peraturan Bupati Garut nomor 76 tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan Kabupaten Garut, dalam pasal 11 ayat 1 poin 3 huruf F dikatakan bahwa tugas kepala seksi pelayanan adalah melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan Minimal (SPM).

Untuk terciptanya pelayanan yang maksimal tentunya di butuhkan kerja sama antara pegawai satu dengan masyarakat. Namun menurut Bapak Icing Hadiat selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Mekarmukti, keterbatasan pegawai di Kecamatan Mekarmukti menyebabkan sebagian warga tidak memiliki Kartu Keluarga, tetapi ada juga warga yang tidak peduli tentang kegunaan Kartu Keluarga.

Tabel 1.1
Laporan Penduduk Bulan Juni 2017

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2178	2176	4354	1337	1326	11
2	Cijayana	1572	1589	3161	1005	1005	0
3	Karangwangi	2405	2416	4821	1309	1225	48
4	Jagabaya	1382	1360	2742	903	884	19
5	Mekarsari	1199	1211	2321	725	720	5
	Jumlah						73

Sumber: Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut (Di Peroleh tahun 2018)

Tabel 1.2**Laporan Penduduk Bulan Juli 2017**

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2177	2173	430	1337	1326	11
2	Cijayana	1579	1589	3168	1005	1005	0
3	Karangwangi	2401	2414	4815	1305	1228	46
4	Jagabaya	1385	1355	2740	909	880	29
5	Mekarsari	1197	1121	2318	726	715	11
	Jumlah						97

Sumber: kecamatan mekarmukti kabupaten garut (di peroleh tahun 2018)

Tabel 1.3**Laporan Penduduk Bulan Agustus 2017**

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2183	2170	4353	1340	1040	30
2	Cijayana	1574	1589	3163	1005	1005	0
3	Karangwangi	2408	2410	4818	1319	1234	46
4	Jagabaya	1390	1374	2764	905	880	25
5	Mekarsari	1196	1119	2315	726	715	11
	Jumlah						112

Sumber: kecamatan mekarmukti kabupaten Garut (di peroleh tahun 2018)

Tabel 1.4**Laporan Penduduk Bulan September 2017**

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2192	2190	4382	1346	1245	101
2	Cijayana	1564	1560	3124	1005	1005	0
3	Karangwangi	2408	2410	4818	1319	1234	46
4	Jagabaya	1390	1374	2764	905	880	25
5	Mekarsari	1192	1121	2313	735	720	15
	Jumlah						187

Sumber: Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut (di peroleh tahun 2018)

Tabel 1.5**Laporan Penduduk Bulan Oktober 2018**

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2199	2198	4397	1356	1305	51
2	Cijayana	1525	1495	3020	1005	1005	0
3	Karangwangi	2406	2417	4823	1317	1232	48
4	Jagabaya	1304	1375	2766	904	881	23
5	Mekarsari	1190	1120	2310	730	620	110
	Jumlah						232

Sumber : kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. (di peroleh tahun 2018)

Tabel 1.6**Laporan Jumlah Penduduk Bulan November 2018**

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2198	2196	4394	1357	1307	50
2	Cijayana	1525	1495	3020	1005	1005	0
3	Karangwangi	2406	2417	4823	1317	1232	48
4	Jagabaya	1391	1380	2771	884	861	23
5	Mekarsari	1190	1120	2310	730	620	110
	Jumlah						232

Sumber: kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. (di peroleh tahun tahun 2018)

Tabel 1.7**Laporan Penduduk Bulan Desember 2017**

No.	Nama Desa	Penduduk			JML KK	JMLH. Kep. Keluarga	
		L	P	L+P		Yang sudah memiliki KK	Yang belum memiliki KK
1	Mekarmukti	2197	2135	4332	1367	1307	60
2	Cijayana	1525	1495	3020	1005	1005	0
3	Karangwangi	2406	2417	4823	1317	1232	48
4	Jagabaya	1391	1380	2771	884	861	23
5	Mekarsari	1190	1120	2310	730	620	110
	Jumlah						241

Sumber: kecamatan mekarmukti kabupaten Garut.(di peroleh tahun 2018)

Menurut bapak Icang Hadiat selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Mekarmukti, Ketidak sesuaian antara target dengan hasil yang peroleh dalam pembuatan Kartu keluarga di sebabkan oleh keterlambatan pada saat pembuatan Kartu Keluarga masyarakat harus menunggu 2-3 minggu bahkan bisa sampai berbulan-bulan, hal tersebut tidak di tangani secara cepat meskipun masyarakat udah bolak-balik mendatangi kantor kecamatan dan terkadang ada warga yang datang kerumah untuk menanyakan hal terkait pembuatan Kartu keluarga tersebut.

Minimnya pengetahuan ilmu teknologi hal ini di sadari juga oleh bapak Heri selaku kepala bagian pelayanan bahwa kebanyakan yang bekerja adalah lulusan SMA sehingga pegawai tidak terlalu faham dalam penggunaan jaringan internet dan komputer, dan komputer hanya di gunakan untuk sebatas mengetik saja. Selanjutnya kurangnya fasilitas yang ada di bidang pelayanan , sehingga hal tersebut dapat menghambat berjalannya kegiatan yang ada di bidang pelayanan.

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka peneliti tergugah untuk melakukan sebuah penelitian ilmiah secara mendalam dan komprehensif mengenai implementasi pelayanan publik , Selanjutnya peneliti tertarik memilih judul **“KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KECAMATAN MEKARMUKTI KABUPATEN GARUT ”**

1.2 Identifikasi masalah

- 1.2.1 Kurangnya pegawai di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut
- 1.2.2 Keterlambatan dalam pembuatan Kartu Keluarga
- 1.2.3 kurangnya sarana-prasana yang di berikan pemerintah kepada instansi Kecamatan Mekarmuti Kabupaten Garut.
- 1.2.4 minim nya pengentahuan tentang tekhnologi yang di miliki pegawai .
- 1.2.5 kurangnya disiplin kerja pegawai.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“bagaimana kualitas pelayanan di kecamatan mekarmukti kabupaten Garut?”

1.4 tujuan penellitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di kecamatan mekarmukti kabupaten Garut.

1.5 kegunaan penelitian

a. kegunaan teoritis

1. memperoleh gambaran langsung terkait kualitas pelayanan di kecamatan mekarmukti kabupaten Garut.
2. sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat di gunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

3. dapat di pergunakan untuk menelaah atau menambah keilmuan khususnya administrasi publik yang secara khusus mengkaji implementasi kebijakan pemerintah

b. kegunaan praktis

a. untuk peneliti

untuk mengetahui secara lebih mendalam tentang kualitas pelayanan di kecamatan mekarmukti kabupaten garut, sebagaimana yang telah di sebutkan dalam peraturan peraturan Perundang-undangan dan peraturan menteri.

b. untuk instansi

sebagai bahan masukan untuk memahami terkait Kualitas Pelayanan.

c. untuk peneliti selanjutnya

dapat di jadikan acuan untuk penelitian selanjutnya dengan bidang yang sama secara lebih mendalam.

1.6 Kerangka Pemikiran

Sebagai gambaran dalam penyelesaian masalah, maka di perlukan adanya kerangka pemikiran, agar peneliti lebih terarah. Kerangka pemikiran ini menggambarkan alur pikiran peneliti, dimana dalam dalam penelitian ini untuk melihat Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. Menggunakan teori yang di kemukakan oleh Zeithaml mengenai kualitas pelayanan.

Adapun dalam penelitian ini teori yang di gunakan adalah teori kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dan Berry dalam buku Tjiptono & Chandra (2016:137) indikator atau dimensi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Reabilitas (Reability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau lembaga untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya dengan tepat waktu.
2. Daya tanggap (Resvonsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka secara tepat, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (assurance), yakni perilaku para pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisamenciptakan rasa aman dan nyaman bagi pelanggannya yang di layaninya.
4. Empati (empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti fisik (tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang di gunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Menurut Rasyid (1998:139)

“pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Ia tidaklah di adakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan kesetiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.”

Menurut Thoha (2001:41)

“Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin membaik, merupakan indikasi dari empowering yang di alami oleh masyarakat.”

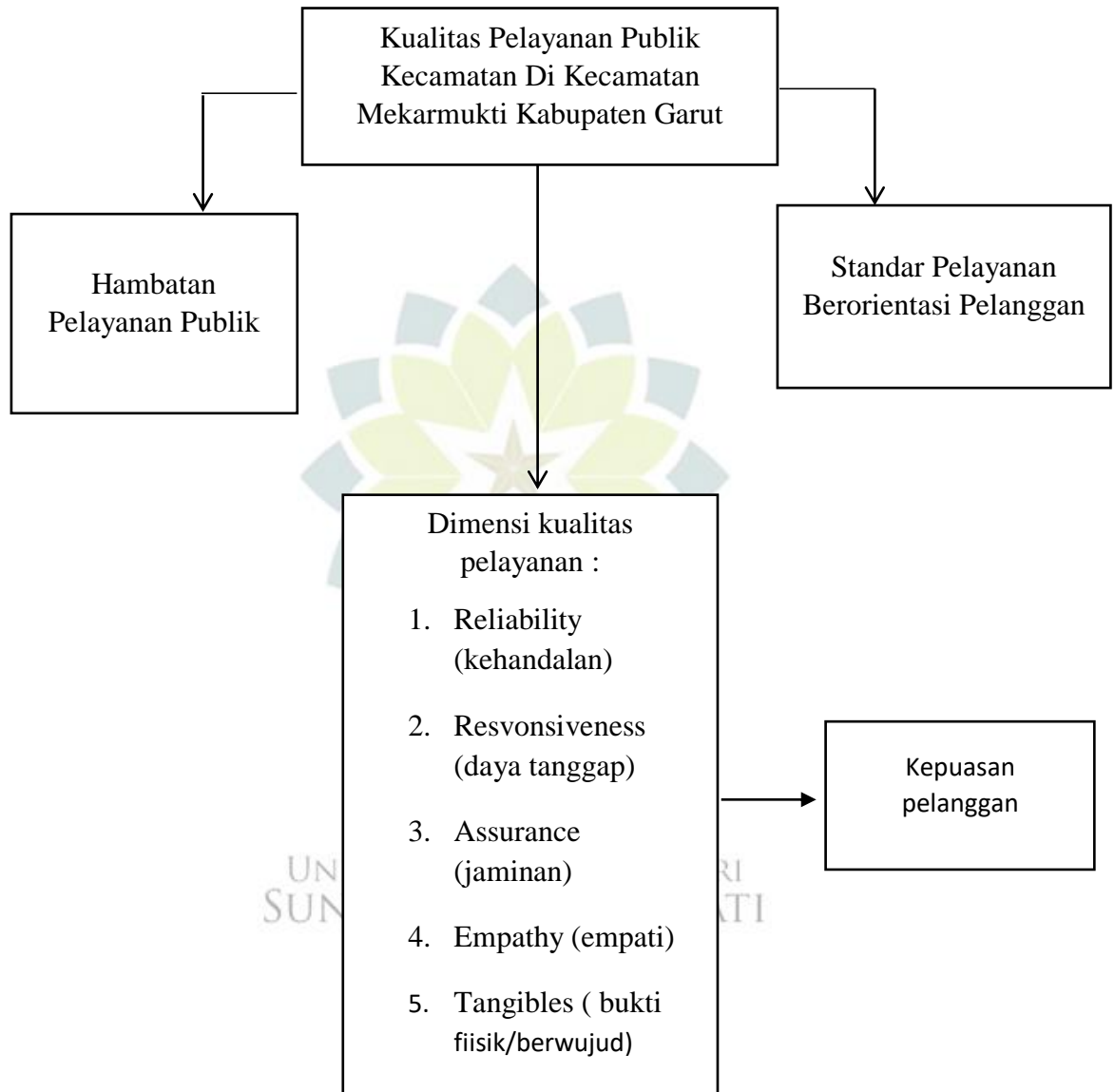
Menurut Moenir (2006:26-27)

“Pelayanan publik adalah kegiatan yang di lakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. kegiatan pelayanan publik yang di selenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.”

Menurut sampara (1999:14)

“Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang di berikan kepada pelanggan sesuai dengan standar telah di bakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah di tentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Gambar 1.1
Bagan kerangka pikir



1.7 Proposisi

Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut berdasarkan Realibility, Resvonsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.