

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Kabupaten Karimun merupakan suatu wilayah yang berada di Provinsi Kepulauan Riau. Kabupaten seluas 7.984 km<sup>2</sup> ini memiliki luas daratan 1.524 km<sup>2</sup> dan luas lautan 6.460 km<sup>2</sup>. Populasi keseluruhan yakni 174.784 jiwa yang terdapat di 198 pulau dengan 67 diantaranya berpenghuni yang ada di Kabupaten Karimun (*Profil Kabupaten Karimun, 2021*).

Kabupaten Karimun ini merupakan daerah yang strategis untuk mengembangkan banyak macam aktivitas. Karena, merupakan batas antara Indonesia dengan dua negara tetangga, yakni Malaysia dan Singapura (dipisahkan hanya oleh selat Philip). Disamping itu, daerah administrasi Kabupaten Karimun berdekatan pula dengan Kota Batam dan sejumlah daerah di Provinsi Riau.

Kabupaten Karimun terdiri dari 12 Kecamatan diantaranya yaitu Kecamatan Moro, Kecamatan Durai, Kecamatan Kundur, Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Ungar, Kecamatan Belat, Kecamatan Karimun, Kecamatan Buru, Kecamatan Meral, Kecamatan Tebing, dan Kecamatan Meral Barat. Dari 12 Kecamatan di atas terdapat Kecamatan Buru yang terletak diantara Kecamatan Kundur (kiri) dan Karimun (kanan). Kecamatan Buru memiliki 2 (dua) Kelurahan dan 2 (dua) Desa :

- a. Kelurahan Buru;
- b. Kelurahan Lubuk Puding;
- c. Desa Tanjung Hutan;
- d. Desa Tanjung Batu Kecil.

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten yang berada di bawah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tanggung jawab dan tugas untuk melaksanakan kekuasaan pemerintahan negara yang dilimpahkan oleh camat dan melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kelurahan Buru sebagai salah satu organisasi pemerintah/birokrasi publik bekerja dan melayani secara langsung kepada masyarakat khususnya di bidang administrasi persuratan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Pindah Datang, Pindah Keluar dan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan (Surat Nikah, Surat Kematian dan lain-lain), namun pelayanan di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun ini masih belum memuaskan masyarakat (Annhar Delli, Rachman Muhammad Arief, 2020).

Adapun jenis-jenis pelayanan yang ada di Kantor Lurah Buru antara lain :

Tabel 1.1 Jenis-jenis Pelayanan Di Kantor Lurah Buru

No	Jenis Pelayanan
1	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)
2	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3	Surat Pengantar Pindah Datang
4	Surat Pengantar Pindah Keluar
5	Surat Pengantar Akte Kelahiran
6	Surat Pengantar Akte Kematian
7	Surat Pengantar Akte Kawin (NON MUSLIM)
8	Surat Keterangan Untuk Nikah
9	Surat Pengantar SKCK
10	Surat Keterangan Kependudukan Lainnya
11	Penerbitan IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil)

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengelolaan kesempurnaan itu untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketika layanan yang diterima atau dialami memenuhi harapan, kualitas yang dirasakan baik dan memuaskan (Asrawardin, Mustaring, 2023).

Ketika membahas terkait pelayanan publik, terdapat sejumlah hal yang mempengaruhi kualitas pelayanan birokrasi negara, baik internal ataupun eksternal. Pelayanan yang baik yaitu kerja yang memuaskan masyarakat serta profesional dan kompeten (Norisa, Hakim Lukman, 2015).

Pegawai harus mempertahankan pelayanan yang baik untuk masyarakat dan wajib ditunjang dengan tenaga kerja yang dapat diandalkan, berpengetahuan, memahami dan sanggup melakukan pekerjaan dan kewajiban utamanya berkesesuaian dengan pertanggung jawaban yang diemban olehnya (Hamdie A. Nikhrawi, Risnawati Eva, 2020).

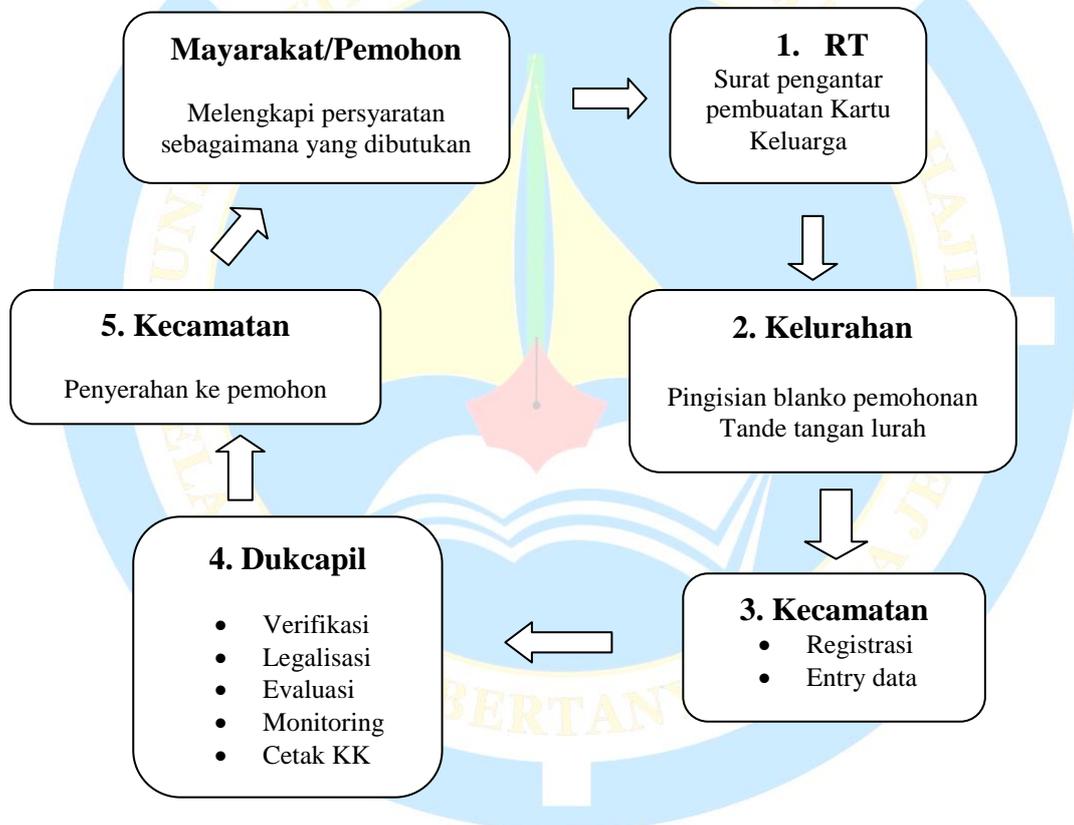
Pelayanan administrasi masih menjadi masalah di Indonesia yang perlu mendapat perhatian dan solusi secara luas. Harus diakui bahwasanya pelayanan yang ditawarkan oleh negara kepada warga negara terus berinovasi, baik dari segi paradigma maupun kemauan untuk melayani. Sesuai dengan tuntutan dan perubahan yang berkembang di masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik terjadi ketika apa yang diberikan pekerja sesuai dengan harapan mereka sebelumnya, dimana pelayanan tersebut memiliki tiga faktor utama yaitu biaya yang relatif murah, jam kerja yang relatif singkat dan kualitas yang relatif lebih baik (Utara Randa, 2022).

Menurut Apriani Gradilla, “pemerintah kelurahan sebagai bagian administrasi publik yang menjadi ujung tombak pemerintahan berpihak pada pemenuhan kebutuhan dan hak setiap warga negara dalam bentuk pelayanan publik yang hanya tersedia di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Apriani Gradilla, 2021).

Masyarakat Kelurahan Buru mengidentifikasi kekurangan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana pegawai Kantor Lurah Buru memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun SOP pembuatan Kartu Keluarga (KK) Antara lain penulis lampirkan dalam bentuk gambar sebagai berikut :

Gambar 1.1 SOP pembuatan Kartu keluarga (KK)



Sumber : Olahan Peneliti, 2023

Masyarakat mendatangi RT untuk meminta surat pengantar KK dengan membawa syarat-syarat yang dibutuhkan (KTP, KK lama, Buku nikah, Akte kelahiran) untuk membuat KK, dengan memakan waktu 1 hari. selanjutnya masyarakat menuju ke kelurahan untuk mengisi surat pengantar KK dan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan (KTP, KK lama, Buku nikah, Akte kelahiran, dan surat pengantar RT) sesudah mengisi surat pengantar KK dengan memakan waktu 1 hari, kemudian pihak Kantor Lurah Buru mengantarkan surat pengantar KK ke Kantor Camat, lalu pihak Kantor Camat mengantarkan ke capil. Dan di didukcapil itu mencetak KK, KK yang sudah selesai dicetak diserahkan ke Kantor Camat, dan masyarakat tinggal mengambil KK yang sudah dicetak ke Kantor Camat.

Adapun data penerima layanan 3 tahun terakhir di Kelurahan Buru, antara lain penulis lampirkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data penerima layanan 3 tahun terakhir

No	Jenis Pelayanan	2020	2021	2022
1	Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)	42	24	49
2	Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)	15	25	20
3	Surat Pengantar Pindah Datang	20	17	15
4	Surat Pengantar Pindah Keluar	14	10	9
5	Surat Pengantar Akte Kelahiran	20	19	10
6	Surat Pengantar Akte Kematian	15	17	13
7	Surat Keterangan Nikah	25	30	23
Jumlah yang melakukan pelayanan ditahun 2020-2022		432		

Sumber : Olahan Data Kelurahan Buru, 2023

Menurut informasi data yang penulis terima dari petugas layanan penerima pembuatan KK di Kantor Lurah Buru yang bernama Dewi Hasida. Ada beberapa masyarakat yang mengalami permasalahan kualitas pelayanan surat pengantar kartu keluarga memakan waktu yang lama.

Adapun masyarakat Kelurahan Buru yang bernama Yusnita, Deden Supriadi, Muhammad, Maria, Korina dan beberapa orang lainnya yang mengalami proses surat pengantar KK. Yang penulis ketahui dari 5 (lima) orang ini menjelaskan bahwasannya beliau ingin mengurus mengenai proses surat pengantar KK, ada yang ingin menambahkan anggota keluarga, membuat KK baru, pengurangan anggota, mengubah status pekerjaan dan lain-lain. Kemudian surat pengantar KK yang sudah di isi belum bisa diserahkan ke camat karna harus menunggu beberapa masyarakat lainnya yang ingin membuat surat pengantar KK tersebut, terkadang surat pengantar KK di kelurahan kosong. Maka dari itu dapat dikatakan proses surat pengantar KK memakan waktu lama.

Berdasarkan uraian di atas maka pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul : “ Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan di bahas yakni “Bagaimana Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Kartu Keluarga Di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun ?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan surat pengantar kartu keluarga di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini dapat menambah wawasan penulis tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dapat menggambarkan mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun dalam kajian ilmu pemerintahan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi peneliti, kajian ini mampu menjadi media yang memberikan manfaat dalam menerapkan pengetahuan tentang pentingnya kualitas pelayanan publik bagi masyarakat, dan dapat diharapkan mejadi sumber baru peneliti selanjutnya.