

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas, adil, dan mudah diakses oleh seluruh warga negara. Dalam kerangka otonomi daerah dan penguatan tata kelola pemerintahan, pemerintah desa memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar masyarakat, salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang administrasi yang sangat penting adalah pengurusan Kartu Keluarga (KK). Kartu Keluarga tidak hanya berfungsi sebagai identitas administratif bagi sebuah keluarga, tetapi juga menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan dasar lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga urusan hukum. Oleh karena itu, kemudahan dan kejelasan dalam proses pengurusannya menjadi sangat penting.

Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mengedepankan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan kepastian waktu. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan juga diatur lebih lanjut melalui regulasi teknis dari Kementerian Dalam Negeri yang mewajibkan setiap aparatur desa menjalankan tugas pelayanan dengan efektif dan efisien. Namun, dalam realitas di lapangan, masih banyak desa yang mengalami kendala dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut secara optimal.

Kantor Desa Bagelenan, sebagai bagian dari pemerintahan tingkat desa, menjadi salah satu institusi yang memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan awal dan masukan dari warga, masih ditemukan berbagai permasalahan dalam proses pengurusan KK, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur, waktu pelayanan yang tidak konsisten, keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya sarana dan prasarana penunjang layanan.

Masalah-masalah tersebut menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana implementasi kebijakan pelayanan publik benar-benar berjalan sesuai prinsip-prinsip yang diamanatkan oleh regulasi, serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Dalam konteks ini, pendekatan kualitatif menjadi relevan untuk menggali secara mendalam proses, dinamika, dan tantangan yang terjadi dalam praktik pelayanan pengurusan KK di tingkat desa.

Penelitian ini berusaha mengkaji implementasi kebijakan pelayanan publik di Kantor Desa Bagelenan, dengan fokus pada proses pengurusan Kartu Keluarga. Melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang praktik pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambatnya, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tersebut. Dengan melakukan studi kualitatif ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang konstruktif bagi perbaikan sistem pelayanan administrasi di tingkat desa, serta memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan teori implementasi kebijakan dan pelayanan publik di ranah pemerintahan lokal.

Pemerintahan dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila pelayanan publik yang diberikan berfokus pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang optimal dan berkualitas akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat, karena mereka secara langsung menilai kinerja layanan yang diterima. Tingkat kepuasan masyarakat ini menjadi indikator utama

dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Kantor Desa Bagelenan yang terletak di Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar, Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan dan menampung pengaduan masyarakat. Pemerintah Desa Bagelenan telah mengambil langkah konkret dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang pengurusan dan perizinan, dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, penulis tertarik untuk membahas dalam penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Mengenai Proses Pengurusan Kartu Keluarga Di Kantor Desa Bagelenan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik pada Proses Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan?
2. Apa hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dan aparatur desa pada Proses Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan public pada Proses Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh masyarakat dan aparatur desa pada Proses Pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menangani kebutuhan Masyarakat terkait kualitas pelayanan public dalam Proses Pengurusan Kartu Keluarga Kantor Desa Bagelenan kecamatan Srengat dan menjadi perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya. Serta diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya teori pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi kepada pemerintah Kantor Desa Bagelenan Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar, untuk meningkatkan kualitas serta pelayanan agar lebih optimal di masa mendatang.
- b. Menjadi referensi utama bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana (S1) serta memperluas wawasan dan pengetahuan akademik.