

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Kecamatan menjadi perwakilan yang banyak bersentuhan dengan masyarakat secara langsung diantaranya dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Bahkan secara tidak langsung pemerintahan Kecamatan berperan sebagai media sosialisasi terdepan bagi setiap kebijakan pemerintah. Dalam era globalisasi ini, pemerintah Kecamatan harus memiliki kompetensi dan manajemen yang efektif ditunjang dengan fasilitas yang memadai. Pelayanan merupakan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

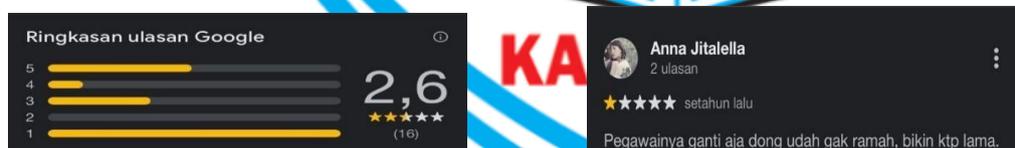
Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, Pasal 1 Ayat 7, standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dijadikan pedoman oleh penyelenggara, acuan untuk menilai mutu pelayanan, serta kewajiban dan komitmen penyelenggara pelayanan penyelenggara kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, sederhana, cepat, terjangkau dan terukur.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memberikan layanan publik dianggap sebagai pelayanan publik. Pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi, pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan sehingga masyarakat menjadi lebih bahagia. Disamping regulasi dan pemberdayaan, nampaknya pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab umum pemerintah. Menurut Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2015, bagian ketiga dari pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pasal 5 menyatakan bahwa pelayanan publik dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip berikut: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, pemerintah perlu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. terutama dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan publik yang

terbaik untuk meningkatkannya. Di sisi lain, kepuasan masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyedia pelayanan publik, jadi pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan Jurnal Kewarganegaraan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan pemahaman tentang bagaimana lembaga pelayanan publik seharusnya bekerja sehingga mereka dapat menghasilkan output berkualitas tinggi yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang Berdasarkan 14 (Empat Belas) Indikator Penyusunan Indikator Unit Pelayanan Kelembagaan Pemerintah Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengguna jasa PATEN, biasanya mengacu pada kep. Menpan Nomor 25 Tahun 2004. Yaitu: 1) Prosedur Pelayanan, 2) Persyaratan Pelayanan, 3) Kejelasan petugas, 4) Kedisiplinsn petugas, 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) Kesopanan dan keramahan, 10) Kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian biaya pelayanan, 12) Kepastian jadwal pelayanan, 13) Kenyamanan lingkungan, 14) Keamanan lingkungan.



Gambar 1. 1 Ulasan Google Kantor Kecamatan Telukjambe Timur

Sumber: Google Ulasan Per Tahun 2023

Berdasarkan gambar ulasan google mengenai pelayanan Kantor Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang mendapatkan ulasan kurang baik mengenai Pelayanan khususnya pada pembuatan e-KTP yang di ulas pada setahun yang lalu di tahun 2022 hal ini dikarenakan kurangnya keramahan pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu tugas dan tanggung jawab pemerintah kecamatan dilihat dari bagaimana bekerjasama dengan kepala desa maupun RT/RW setempat dalam memberikan informasi mengenai penerbitan atau pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi masyarakat. Dalam hal ini Kantor Kecamatan TelukJambe Timur sebagai lembaga Pemerintah Kabupaten

Karawang dapat bertanggung jawab atas tugas kewenangan di bidang pelayanan publik, antara lain pendaftaran E-KTP dan Kartu Keluarga (KK), E-KTP terlebih hal tersebut pelayanan yang dekat dengan masyarakat, pembuatan E-KTP dapat dikatakan sebagai pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakat, walaupun terkesan sepele, namun merupakan bagian penting dari pengelolaan kependudukan. Hal menyangkut legalitas keberadaan seseorang sebagai penduduk di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan menurut Pasal 63 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006: Warga negara Indonesia dan orang asing pemegang izin tinggal tetap. Penduduk berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah wajib memiliki E-KTP. Menurut data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Teluk Jambe Timur, tata cara pembuatan atau perpanjangan E-KTP adalah dengan memberikan informasi kepada RT/RW setempat yang diajukan ke desa/kelurahan, permintaan surat pengantar dari kepala desa dan foto, dari Verifikasi desa, pengenalan jalan, dan kemudian ke Catatan Sipil (jika kabupaten kesulitan menerbitkan E-KTP). Berikut data perekaman e-KTP Kantor Kecamatan Telukjambe Timur, Periode Januari – September Tahun 2022.



Gambar 1. 2 Data Perekaman E-KTP Kantor Kecamatan Telukjambe Timur

Sumber : Data Perekaman E-KTP Kantor Kecamatan Telukjambe Timur tahun 2022)

Berdasarkan grafik di atas rendahnya angka validasi atau pembuatan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur kabupaten karawang terjadi pada bulan april sebanyak 240 orang, sedangkan adanya peningkatan perekaman pembuatan E-KTP secara signifikan terjadi pada bulan juli sebanyak 467, hal ini dikarenakan masyarakat lebih banyak melakukan pembaruan dari KTP yang lama menjadi KTP Elektronik dibandingkan dengan pemula yang baru akan membuat E-KTP, hal tersebut pula akan naik secara signifikan apabila ketersediaan blanko bertambah.

Menurut penelitian terdahulu Analisis Kualitas Pelayanan Pada E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makasar (Azmi, I. F., Ridwan, M. F., Atihuta, A. W., & Palin, D. M. T, 2022) Beberapa faktor penghambat termasuk pelayanan, tetapi tidak terbatas pada, sumber daya manusia sangat pentingnya jumlah dan kualitas aparatur pemerintah yang memadai untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Kedua, tempat pelayanan belum memiliki fasilitas yang membuat pemohon merasa nyaman, dan ketiga, prasarana masih belum memenuhi standar tempat pelayanan.

Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang terdapat permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan terutama pembuatan E-KTP yang memakan waktu lama, hal tersebut dikarenakan ketersediaan blanko yang kurang tersedia, sehingga masyarakat harus menunggu waktu yang cukup lama yang biasanya dapat diambil sekitar 5 hari kerja sekarang harus menunggu sekitar 3 bulan untuk mendapatkan E-KTP. Namun pihak petugas pelayanan memberikan pengganti sementara E-KTP dengan surat biodata yang fungsinya sama seperti E-KTP. Permasalahan lain di dalam layanan Pengurusan E-KTP di Kecamatan Telukjambe Timur kurangnya kerapian di meja ruang pelayanan karena banyak berkas-berkas bersekan. Pada umumnya pelayanan, Sedangkan Sarana Prasarana yang ada di Kecamatan Telukjambe Timur kurang mendukung untuk bagian luas bangunan karena luas bangunan di kantor Kecamatan Telukjambe Timur tidak sesuai dengan proto type 450 meter.

Hambatan lain yang terjadi dalam pelayanan e-KTP terkendala pada server yang eror karena banyaknya pengguna yang dijangkau 30 kecamatan di kota Karawang sehingga proses penginputan data harus membutuhkan waktu lagi untuk menunggu proses penginputan. Masyarakat, terutama mereka yang akan berpindah dari kota lain ke kota Karawang, belum mengetahui kelengkapan data untuk pembuatan E-KTP.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA ADMINISTRASI BIDANG KEPENDUDUKAN PEMBUATAN (E-KTP) KECAMATAN TELUKJAMBE TIMUR KABUPATEN KARAWANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang terdapat di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur adalah sebagai berikut:

1. Stok ketersediaan blanko tidak ada, sehingga memperlambat proses pencetakan e-KTP.
2. Sarana Prasana yang belum memadai untuk luas bangunan di Kantor Telukjambe Timur
3. Server yang eror karena pengguna banyak sehingga menghambat proses penginputan data
4. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur persyaratan yang dibutuhkan saat melakukan pembuatan e-KTP
5. Kurangnya kerapian pada meja pelayanan karena banyak berkas-berkas yang berserakan

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya keterlambatan pembuatan E-KTP karna kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta agar tidak menghambat Kinerja Pelayanan Publik pada Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang
2. Informasi yang disajikan yaitu : faktor-faktor yang mendukung pelayanan serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik dan tugas Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.
3. Informan yang digunakan adalah Masyarakat, Kepala bidang pendaftaran penduduk Disduk Catpil, dan Kasi Pelayanan Umum Kantor Telukjambe Timur
4. Metode analisis data menggunakan analisis penelitian lapangan (fieldresearch) yaitu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. sehingga penelitian ini pula diklaim penelitian kasus atau studi kasus (case study) menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan pada bidang E-KTP?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dan pendukung Pelayanan publik Pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang?
3. Bagaimana kiat/upaya dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Telukjambe Timur ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada administrasi bidang kependudukan pembuatan E-KTP Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung pelayanan publik bidang administrasi E-KTP pada Pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.
3. Untuk mengetahui kiat/Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Kecamatan Telukjambe Timur .

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Untuk mengembangkan pelayanan administrasi publik , terutama mengenai pelayanan publik. Sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta mengaplikasikan dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kecamatan Telukjambe Timur untuk pengembangan dan peningkatan pelayanan khususnya pada pelayanan pembuatan E-KTP