**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG**

Organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan, seperti salah satu tugas organisasi publik ini adalah melayani kepentingan masyarakat luas atau warga negara pada umumnya, selain menjadi implementor dan suksesnya pelaksanaan pemerintah termasuk didalamnya suksesnya otonomi daerah yang diatur dalam undang-undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, ditandai dengan berhasilnya tugas-tugas dibidang pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal, pasal 1 ayat 6 yang berbunyi “Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publikadalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusan. Sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai followerdalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “ manut “, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “ tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat “ .

Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra "minta dilayani", menjadi "melayani’’.Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Kecamatan bekerja sama dengan Kepala Desa melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi masyarakat. Dalam hal ini kantor Kecamatan Teluk jambe Timur sebagai unsur pelaksana Pemda Kabupaten Karawang merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain registrasi E-KTP dan Kartu Keluarga (KK). E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan E-KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, E-KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP. Dari data yang diperoleh dari kantor Kecamatan Teluk jambe Timur tata cara pembuatan atau perpanjangan E-KTP adalah harus membawa pengantar RT mengetahui RW setempat yang diajukan ke desa/kelurahan, persyaratan surat pengantar dari Kepala desa dan pas photo, pengesahan dari desa, pengesahan dari kecamatan kemudian ke Catatan Sipil (apabila Kecamatan mengalami kendala dalam penerbitan E-KTP).

Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki E-KTP, namun kenyataannya masih banyak yang telah memenuhi syarat tetapi belum mempunyai E-KTP dari data kependudukan yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Telukjambe Timur. Adapun jumlah perbedaan tersebut, kemungkinan disebabkan oleh lambannya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan E-KTP tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenaibesarnya biaya dalam pengurusan E-KTP, ataupun kalau biaya dalam pembuatan E-KTP tadi sudah ditetapkan dalam pengumuman Perda, namun dalam realisasinya biaya pembuatan E-KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam peraturan.

Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah. Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Untuk menghindari hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat..

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengkaji masalah kepuasan yang dihubungkan dengan kualitas pelayanan. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk tulisan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik (E-KTP) (Studi Kasus : Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang)”**

1. **FOKUS PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti memfokuskan pada Kualitas Pelayanan Publik Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kecamatan Telukjambe Timur Karawang.

1. **RUMUSAN MASALAH**

Untuk dapat memudahkan penelitian ini nantinya, dan penulis dapat terarah dalam menginterprestasikan fakta dan data ke dalam pembahasan, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahannya:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Pembuatan (KTP) di Kecamatan Telukjambe Timur Karawang ?
2. Faktor- faktor apa saja yang menjadi penghambat kualitas pelayanan publik (KTP) di Kecamatan Telukjambe Timur Karawang?
3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik (KTP) di Kecamatan Telukjambe Timur Karawang ?
4. **TUJUAN PENELITIAN**

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai suatu sasaran yang hendak dicapai, atau yang menjadi tujuan dari penelitian tentunya harus jelas dan diketahui sebelumnya..

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan publik (KTP) di Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang
2. Untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang menjadi penghambatan kualitas pelayanan?
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan?
4. **KEGUNAAN PENELITIAN**

Disamping tujuan yang hendak dicapai maka suatu penelitian harus mempunyai kegunaan yang jelas. Adapun kegunaan yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

a) Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan.

b) Dapat dijadikan dasar acuan untuk membangun Ilmu pengetahuan

khususnya dalam bidang kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk  serta

dengan adanya model yang baru diharapkan meningkatkan kualitas

pelayanan Kartu Tanda Penduduk dalam meningkatkan kepuasan

masyarakat yang berdampak pada terlaksananya good governance.

2. Kegunaan Praktis

a) Memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak yang

membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintah.

b) Membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh lembaga

pemerintah (Kecamatan Telukjambe Timur) dalam usaha kualitas

pelayanan Kartu Tanda Penduduk dalam meningkatkan kepuasan

masyarakat.