

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik pemerintah maupun aparaturnya dituntut untuk melakukan tugasnya secara efektif, efisien dan tepat sasaran. Demikian pula dengan perkembangan dan kemajuan teknologi yang memberi pengaruh terhadap hubungan interpersonal individu-individu dalam suatu organisasi, oleh sebab itu keefektifan komunikasi yang dilakukan baik oleh seorang pimpinan dalam melaksanakan tugas ataupun kerjanya dalam suatu organisasi dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh pimpinan tersebut maupun jajarannya.

Produktivitas adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang yang dilaksanakan dengan tepat waktu, efisien dan tepat sasaran dengan menggunakan dana yang seminimal mungkin. Dalam hal ini produktivitas seorang pimpinan di dalam suatu organisasi juga ditunjukkan dengan ketepatan waktu dan efisiensi kerjanya.

Demikian pula halnya dengan cara kerja seorang Camat dan jajarannya, dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan. Dengan cara kerja yang efektif dan efisien maka kinerja camat dan jajarannya mampu memberikan apresiasi baik pemerintah daerah maupun masyarakat untuk mencontoh cara kerja dan pelayanan yang diberikan wajar untuk mendapat penghargaan.

Di tengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan ataupun instansi untuk terus meningkatkan layanan konsumennya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1997:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen Tjiptono (2004:59).

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, menurut Parasuraman (1985) dalam Tjiptono (2004:60) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika, pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Variabel kualitas pelayanan menurut Gronroos dalam Tjiptono (2004:60), di antaranya: *technical quality*, *functional quality*, dan *corporate image*. *Technical quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Sedangkan *functional quality*

yaitu komponen yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa. Dan *corporate image* yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.

Dalam pelaksanaan tugasnya, pemerintahan kelurahan dan perangkat kecamatan melaksanakan pelayanan pada masyarakat sesuai dengan objek kajian penelitian ini yaitu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Berikut jumlah masyarakat keseluruhan dari kecamatan Karimun yang terdata oleh kantor camat kecamatan karimun.

Tabel 1.1. Data Jumlah Penduduk Kecamatan Karimun

No	Kelurahan / Desa	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Parit	1.657	1.559	3.216
2	Tulang	787	723	1.510
3	Teluk Air	5.474	5.190	10.664
4	Sungai Lakam	12.918	11.801	24.719
5	Tanjung Balai	7.717	7.684	15.401
6	Lubuk Semut	3.130	2,991	6.121
	JUMLAH	31.683	29.948	61.631

Sumber : Kantor Camat Kecamatan Karimun.

Terlihat dari tabel diatas jumlah penduduk kecamatan karimun berjumlah 61.631 dengan jumlah penduduk yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31.683 dan jumlah penduduk yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 29.948.

Berdasarkan Peraturan Daerah No. 20 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil, pengurusan KTP tidaklah memakan waktu yang begitu lama, yakni sekitar 3 sampai dengan 7

hari dimana KTP ini sudah sampai ke tangan si pemohon. Biasanya dalam hal penyelesaiannya yang membuat hal itu terlambat adalah adanya pelayanan birokrasi yang dirasakan oleh masyarakat masih kurang memuaskan. diantaranya dalam pembuatan KTP, seseorang harus mengisi Formulir Pendaftaran di Kelurahan dan menunggu pengesahan dari lurah setempat yang memakan waktu kurang lebih 7 (tujuh) hari dan setelah itu baru dibawa ke kantor camat untuk pembuatan KTP dengan biaya yang seharusnya Rp. 15.000,-/KTP tetapi pada kenyataannya yang diminta ke warga sebesar RP.35.000,-/KTP.

Adapun prosedur yang harus dilalui dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut :

- a. mengisi formulir dari RT.
- b. Meminta tanda tangan ketua RT/RW untuk persetujuan
- c. Meminta RT untuk melakukan proses selanjutnya atau melakukan sendiri
- d. Formulir yang sudah di tanda tangani oleh RT/RW, di bawa ke desa untuk dapat surat keterangan
- e. Formulir dan surat keterangan desa di bawa ke kecamatan untuk diproses oleh pihak kecamatan
- f. Selanjutnya menunggu KTP di buat pihak kecamatan

Berdasarkan Peraturan Mendagri No.28 Tahun 2005, yang telah di atur tentang pedoman penyelenggaraan penduduk dan pencatatan Sipil di daerah. Setiap Kartu Tanda Penduduk (KTP), mempunyai sistem dan prosedur serta

persyaratan-persyaratan yang harus di penuhi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk sebagai berikut:

- a. Surat pengantar dari RT/RW yang menerangkan bahwa yang bersangkutan benar-benar penduduk di lingkungannya
- b. Fhoto copy kartu keluarga (KK)
- c. Fhoto copy akta nikah/akta kawin bagi penduduk yang belum berumur 17 tahun tentang suddah kawin/pernah kawin
- d. Fhoto copy surat kenal lahir/akta kelahiran
- e. Pas fhoto ukuran 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar

Fhoto copy dokumen imigrasi (paspor,izin tinggal tetap) bagi orang asing yang tinggal tetap.

Prosedur diatas adalah dalam pembuatan KTP biasa. Dalam hal itu dapat dikaitkan bahwa birokrasi pemerintah adalah serangkaian organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas pemerintahan umum termasuk pemeliharaan ketertiban dan keamanan dari tingkat pusat dan daerah yaitu provinsi, kabupaten, kecamatan dan desa/kelurahan.

Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk juga sering terdapat kesalahan seperti pada penulisan Nama, Tempat Tanggal Lahir, Alamat, Dan Lain-Lain.

Hal itu juga sangat merugikan masyarakat yang membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), karena pada kesalahan identitas itu masyarakat harus membuat ulang Kartu Tanda Penduduk tersebut.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada kantor camat karimun masih sering terjadi nepotisme yang juga sangat merugikan masyarakat biasa. Seperti adanya pegawai atau pemberi pelayanan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti adanya hubungan kekerabatan antara pegawai atau pemberi pelayanan dengan masyarakat.

Terlihat pada pelayanan aparat pemerintahan kecamatan terutama dalam pembuatan KTP masih belum memuaskan, yaitu memakan waktu sekitar satu bulan lebih dengan biaya yang cukup mahal yaitu satu lembar formulir pendaftaran seharga Rp. 5.000,- dan satu lembar KTP seharga Rp. 35.000,-.

Dapat dilihat dari tabel dibawah jumlah penduduk yang mengurus KTP dengan pengurusan waktu yang tepat dan tidak tepat dalam penyelesaian pembuatan KTP.

Tabel 1.2 Data Penduduk Yang Mengurus KTP (Periode 2011)

N o	Kelurahan /Desa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1	Parit	21	9	32	17	22	21	31	65	23	42	56	48	153	234
2	Tulang	18	11	31	9	12	29	23	18	24	30	31	27	96	167
3	Teluk Air	12	12	27	19	21	29	59	87	89	97	76	99	281	346
4	Sungai Lakam	24	19	31	35	43	19	67	78	56	74	62	83	247	344
5	Tanjung Balai	29	12	25	31	39	22	47	62	74	58	78	64	229	312
6	Lubuk Semut	26	17	25	49	27	26	54	62	53	48	54	39	217	263
Total		130	80	171	160	164	146	281	372	319	349	357	360	1223	1666

Sumber : Kantor Camat Karimun Tahun 2011

Terlihat dari tabel diatas bahwa penduduk yang mengurus KTP di kantor kecamatan Karimun jumlahnya tidak selalu sama dari bulan ke bulan, dimana dalam pengurusannya terdapat masalah yang mana adanya pengurusan KTP yang tidak tepat waktu, dapat dilihat dari tabel diatas bahwa pengurusan KTP yang tepat waktu berjumlah 1223 dari keseluruhan Kelurahan/Desa yang ada di Kecamatan Karimun sedangkan yang dalam kepengurusannya tidak tepat waktu berjumlah 1666 dari keseluruhan Kelurahan/Desa di Kecamatan Karimun.

Kemudian dibawah ini juga akan disajikan data penduduk yang mengurus KTP di kantor Kecamatan Karimun pada periode Januari – Desember 2012.

Tabel 1.3 Data Penduduk Yang Mengurus KTP (Periode 2012)

No	Kelurahan /Desa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu
1	Parit	42	55	43	62	46	41	32	12	27	26	42	19	198	249
2	Tulang	39	36	65	37	75	68	33	42	16	20	31	28	239	251
3	Teluk Air	53	41	36	48	29	38	34	38	10	43	61	35	216	250
4	Sungai Lakam	24	43	48	59	39	53	19	32	41	24	48	65	232	263
5	Tanjung Balai	64	38	67	59	96	47	41	45	32	23	23	51	249	337
6	Lubuk Semut	37	63	39	51	43	65	15	26	27	43	46	27	237	245
Total		259	276	298	316	328	312	174	195	153	179	251	225	1371	1595

Sumber : Kantor Camat Karimun 2012

Dari tabel diatas tidak jauh berbeda dari tabel 1.2 bahwa penduduk yang mengurus KTP di kantor camat kecamatan Karimun dari bulan ke bulan jumlah yang mengurus KTP berbeda-beda dan masih juga terdapat masalah dalam kepengurusannya yaitu dalam waktu penyelesaian pembuatan KTP, yang mana dari tabel diatas bahwa jumlah penduduk yang dalam kepengurusannya tepat waktu berjumlah 1371 dari keseluruhan Kelurahan/Desa sedangkan jumlah penduduk yang dalam kepengurusannya tidak tepat waktu berjumlah sebanyak 1595 dari seluruh Kelurahan/Desa di Kecamatan Karimun. Hal ini meruapak salah satu masalah yang harus untuk ditindak lanjuti oleh pemberi pelayanan.

Berdasarkan uraian dan gejala yang ada, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun”**

1.2 Perumusan Masalah

Melihat gejala permasalahan yang ada di Kantor Camat Karimun yang di tinjau dari pelaksanaan fungsi pelayanan di bidang pemerintahan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah kualitas pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai penulis dalam mengadakan penelitian ini, adalah Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara akademik; sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji tentang birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang.
- b. Secara Metodologi; Penelitian ini memperkaya pengukuran tentang kinerja birokrasi pemerintah khususnya dilihat dalam sudut pandang pendekatan proses.
- c. Secara Praktis; penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi pemerintah khususnya pada Kecamatan Karimun Kabupaten Karimun dalam penyempurnaan dan meningkatkan kualitas pelayanan public pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan ini akan dipaparkan dalam enam pokok pembahasan (Bab) dari masing-masing bab ini dibagi dalam beberapa sub-sub sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Tujuan Penelitian

1.4 Manfaat Penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis

2.2 Konsep Operasioanl

2.3 Variabel Penelitian

2.4 Teknik Pengukuran

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan waktu penelitian

3.2 Jenis Penelitian

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.4 Populasi dan Sampel

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5 Teknik Analisi Data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Profil Kabupaten Karimun dan Kecamatan Karimun

4.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Karimun dan
Uraian Tugas

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

5.2 Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pembuatan Kartu Tanda
Penduduk (KTP) di Kecamatan Karimun.

BAB VI : PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.2 Saran