

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan keputusan menteri tentang fasilitas pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian waktu pelayanan. Maka daripada itu pemerintah memiliki konsekuensi bagi peningkatan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan pejabat pemerintah di seluruh Indonesia melakukan pelayanan publik dengan baik sesuai dengan apa yang di harapkan oleh masyarakat.

Kabupaten Karimun memiliki beberapa kecamatan, salah satunya adalah Kecamatan Buru. Kecamatan Buru terdiri atas 2 kelurahan dan 2 desa, diantaranya Kelurahan Buru, Kelurahan Lubuk Puding, Desa Tanjung Batu Kecil, dan Desa Tanjung Hutan. Secara geografis, Kecamatan Buru secara otomatis terpisah antara Desa dan Kelurahan. Antara desa Tanjung Batu Kecil dan Tanjung Hutan itu satu tanah, sedangkan Kelurahan Buru dan Kelurahan Lubuk Puding pun demikian, karena letak antara Kelurahan dan Desa itu bersebrangan, dalam artian beda pulau.

Sistem administrasi telah menjadi hal terpenting dalam kehidupan bernegara, untuk itu pelayanan publik sangat di tuntut dalam penyelenggaraan kehidupan Negara demi pencapaian hasil yang lebih efisien dan optimal. Dalam konteks

Kecamatan, perlu adanya upaya dalam penyelenggaraan kepentingan daerah demi tercapainya keberhasilan baik kemakmuran, maupun kesejahteraan bagi masyarakat khususnya masyarakat yang berada dilingkungan Kecamatan Buru, sesuai dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, melalui perangkat Kecamatan yang dimana mengatur segala urusan daerah.

Kantor Camat di Kecamatan Buru yang berperan sebagai produsen, perlu memperhatikan kepuasan konsumen khususnya masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan dalam hal memberikan pelayanan, Baik itu tatakelola pelayanan, maupun *Attitude* dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka dalam aspek pelayanan publik perlu memperhatikan kualitas pelayanan di bagian semua bidang dalam pelayanan bidang administrasi kependudukan, agar apa yang di harapkan oleh masyarakat yang berada di wilayah kecamatan tercapai sesuai keinginan konsumen.

Kecamatan Buru merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Karimun yang memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di kecamatan buru meliputi penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Izin Tinggal Sementara, dan pelayanan yang direkomendasikan antara lain: penerbitan akta kelahiran, akta nikah, akta kelahiran negara, Surat Izin Usaha (HO), surat keterangan pembuatan SKCK dan SIM Menurut pengamatan awal di wilayah Buru, terdapat sejumlah permasalahan terkait Infrastruktur dan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Dalam pembuatan produk administrasi kependudukan adalah masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan apa saja yang harus dibuat. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat setempat yang belum melengkapi persyaratan ketika ingin mendapatkan pelayanan atau, Tidak lengkapnya persyaratan tersebut karena kurangnya informasi dari pihak penyelenggara pelayanan atau kurangnya informasi dari daerah tersebut mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Sehingga hal ini akan mempengaruhi waktu produksi terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan ataupun masyarakat yang menerima pelayanan. Maka dari pada itu proses tersebut akan berampak langsung pada Kualitas Pelayanan Publik Bidang administrasi Kependudukan pada tempat tersebut. Kualitas pelayanan yang berada di kecamatan buru sangat menjadi sorotan masyarakat setempat, ini seharusnya sudah menjadi tanggung jawab bagi pihak kecamatan dalam memberikan segala bentuk pelayanan sehingga proses pelayanan menjadi baik bagi perspektif masyarakat.

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Respon	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
1.	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
2.	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4
3.	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3
4.	3	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3
5.	2	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2
6.	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3
7.	2	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3
8.	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2
9.	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4
10.	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
NILAI unsur	26	31	29	31	34	30	32	27	30	32	28	32	31
Nilai rata-rata	2,6	3,1	2,9	3,1	3,4	3,0	3,2	2,7	3,0	3,2	2,8	3,2	3,1

tertimbang	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2	0,	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
ng	9	5	2	5	5	2	4	2	2	4	1	4	5	

Jumlah bobot = 1

jumlah usnsur =13

1 : 13 = 0,076

Nilai rata-rata X 0,076 = nilai tertimbang

Jumlah rata tertimbang = 2,98

Jumlah IKM = 2,98 X 25 = **74,5**

NILAI IKM		KANTOR CAMAT BURU	
<h1>74,5</h1>		RESPONDEN	
		Jumlah : 10 Responden	
		Jenis Kelamin : Pria : 6 Wanita : 4	
UNSUR	NILAI RATA-RATA	Pendidikan : SD : 8 : SLTA : : DI, DII, DIII, DIV : : S1 : 2 : S2 :	
U1	2,6	Pekerjaan : PNS : 3 : TNI/POLRI : : SWASTA : : PELAJAR : : LAINNYA : 7	
U2	3,1		
U3	2,9		
U4	3,1		
U5	3,4		
U6	3,0		
U7	3,2		
U8	2,7		
U9	3,0	UMUR : ≥ 25 : 1 : 26 – 40 : 1 : 41 – 50 : 8 : ≥ 51 :	
U10	3,2		
U11	2,8		
U12	3,2	Periode Survei Mei s/d Juni 2022	
U13	3,1		

Sumber : Olahan Peneliti

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat pelayanan yang berada di Kantor Camat Kecamatan Buru memang kurang optimal dalam proses pelayanan melayani masyarakat, dan dalam segi infrastruktur yang ada fasilitas di kantor camat juga masih sangat minim hal ini tentu sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan public tersebut. Sebagai contoh yang sangat tampak, ketika masyarakat ingin mengurus e-KTP membutuhkan waktu yang sangat lama dalam proses pembuatan e-KTP tersebut. Kantor Camat memang mempunyai wewenang dalam menangani masyarakat, akan tetapi ketika masyarakat ingin langsung pembuatan e-KTP di Kantor camat tersebut tidak bisa langsung siap begitu saja, dikarenakan pihak kecamatan harus menunggu hingga beberapa orang barulah mengirimkan berkas-berkas ke disdukcapil untuk diproses, ada beberapa masyarakat yang sudah mengalami perihal tersebut, ketika ingin mengurus proses pembuatan e-KTP di kantor camat, biasanya paling lama membutuhkan waktu 6 bulan sampai 1 tahun dalam Pengurusan e-KTP. Apalagi hal ini memakan waktu yang cukup lama, dan ketika masyarakat ingin mengurus sendiri langsung ke Disdukcapil harus terhalang beberapa kendala. Apalagi akses yang jauh, dikarenakan letak Kantor Camat Buru dengan Disdukcapil berbeda pulau.

Berdasarkan kendala tentang pengurusan e-KTP maupun pelayanan yang berada di Kantor Camat Buru diatas. Bahwasannya pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Buru belum sepenuhnya apa yang di harapkan oleh masyarakat. Maka daripada itu, yang dapat dikatakan memberikan pelayanan yang bermutu sebagai pejabat pelayanan publik. Dengan menjalankan

fungsi dan tugasnya sesuai tupoksi yang ada serta tidak menyalahgunakan jabatan atau wewenangnya dengan kewenangan khusus.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan” Studi di Kantor Camat Pulau Buru Karimun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di Kecamatan Buru Kabupaten Karimun ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal maka terlebih dahulu dirumuskan tujuan yang terarah. Survey ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Buru.

1.4 Manfaat Penelitian

Menurut pengamatan awal di wilayah Buru, terdapat sejumlah permasalahan terkait kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat dalam mengembangkan teori dan analisis untuk keperluan penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dan membantu mahasiswa administrasi perkantoran mempersiapkan diri untuk masuk ke masyarakat. Studi ini adalah salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana Pendidikan Bidang Ilmu Administrasi Negara.

b. Bagi Kecamatan Pulau Buru Karimun

Sebagai sumbangsih dan kembalinya penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, agar lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas

Kelak untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa Program Studi khususnya Ilmu Administrasi Negara.

