

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, Oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena di suatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun belum maksimal (contohnya seperti kemampuan pegawai dalam memberikan pelayan). Sementara itu, praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat dan berbelit-belit . Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik. Jika dilihat Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan

kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa ini mendefinisikan bahwa desa adalah kesatuan hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan NKRI.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekuensi menjadikan organisasi Desa sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada umumnya Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Dimana Upaya untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugasnya perlu didukung oleh adanya Aparat yang memiliki kemampuan, keterampilan, disiplin dan tanggung jawab bersama dalam penyelesaian tugas. Khususnya Pemerintah Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat desa dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Peran aktif aparatur perangkat desa sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dalam rangka mencapai penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang maksimal. Pelayanan public di Desa Baumata Barat dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan,

seperti yang diatur dalam Keputusan Kepala Desa Nomor 08/KPTS/2013 tentang Mekanisme Pelayanan Umum, dimana dalam pelaksanaan pelayanan publik semuanya sudah diatur dan ditetapkan oleh aparat desa selaku pemberi layanan. Dimana dalam proses pengolahan administrasi kependudukan desa, dibagi dalam empat seksi, yaitu :

1. Seksi Pemerintahan dan Kependudukan yang menangani permohonan pembuatan permohonan Surat Kartu Keluarga (SKK), Surat Kartu Tanda
2. Penduduk (SKTP), Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Kelahiran (SKKL), Surat Keterangan Kematian (SKKM).
3. Seksi Kesejahteraan masyarakat yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Nikah (SKNA), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).
4. Seksi Ketertiban Umum yang menangani permohonan pembuatan Surat Kelakuan Baik (SKKB). Seksi Ekonomi yang menangani permohonan pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU).

Sedangkan mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan menjelaskan tentang bagaimana tata cara dan kelengkapan mengurus surat, biaya dan waktu pelayanan.

Adapun masalah yang diamati penulis mengenai kualitas pelayanan yang saat ini sedang terjadi di Desa Baumata Barat mengenai pelayanan surat pengantar E-ktp.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP. Masalah yang ditemui di antaranya, Jaminan penyelesaian surat pengantar pembuatan e-KTP yang belum pasti, kurangnya sarana dan prasarana operasional serta fasilitas fisik. Mengenai kelengkapan peralatan serta sarana ruang tunggu belum lengkap khususnya untuk kursi dan meja untuk menunggu, sarana informasi seperti brosur dan pamflet

belum tersedia. Fasilitas penunjang seperti mesin foto copy belum tersedia dan penggunaan genset saat listrik mati belum dioptimalkan.

Hal tersebut disampaikan **Bapak Yosep S. Da Lopes** saat di wawancarai pada hari senin, 10 Oktober, bahwa

“saya heran di kantor desa ini, sudah daerah panas, ruangan sempit, tidak ada AC bahkan kipas angin juga tidak ada. Baru itu, komputer juga sepertinya sedikit sekali, makanya kalau mau urus administrasi kayak antri panjang karena ketersediaan komputer kantor terbatas. Pernah juga ada kejadian, listrik padam tiba-tiba, dan kami terpaksa menunggu sampai listrik nyala supaya administrasi bisa segera diselesaikan”.

Selain itu, kurangnya perhatian dan tanggapan dari para petugas yang kurang responsif serta minimnya informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan surat pengantar pembuatan e-KTPpun menjadi penyebab banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa.

Hal ini dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat surat pengantar pembuatan e-KTP. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak Desa mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Secara tidak langsung masalah tersebut akan menghambat proses pelayanan surat pengantar pembuatan e-KTP, sehingga akan berpengaruh pada lamanya pembuatan surat pengantar e-KTP yang nantinya akan berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan surat pengantar dalam pembuatan e-KTP di Desa Baumata Barat di antaranya, Performa kerja yang belum maksimal, dimana konsistensi kerja belum diperhatikan dengan baik. Minimnya daya tangkap para petugas dalam melayani masyarakat, serta minimnya kemampuan untuk memahami apa yang dibutuhkan masyarakat. Hal tersebut di atas menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang hendak mengurus surat pengantar pembuatan e-KTP di Desa tersebut.

Pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan publik di Kantor Desa Baumata belum bisa memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga kurangnya rasa puas dalam diri masyarakat.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin gencar diperjuangkan bahkan sudah diabstraksikan sebagai mode kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan sebab hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan belum dapat terpenuhi. Masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya.

Berikut adalah data penduduk Desa Baumata barat, yang diperoleh pada saat peneliti melakukan observasi di Kantor Desa Baumata Barat:

Tabel 1.1
Data Penduduk Desa Baumata Barat

Tahun	Jumlah Penduduk			Wajib memiliki KTP	Sudah memiliki KTP	Belum Memiliki KTP
	Laki-Laki	Perempuan	Total			
2020	1.345	731	2.076	1.325	578	747
2021	905	936	1.841	1.446	1.320	26
2022	1.301	783	2.084	1.320	1.292	28

Sumber : Kantor Desa Baumata Barat 2022

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa pertumbuhan penduduk Desa Baumata Barat mengalami fluktuasi, dimana setiap tahunnya, jumlah penduduk mengalami perubahan. Jika dilihat dari segi pencatatan data kependudukan berdasarkan usia wajib KTP, maka tahun 2021 berada di posisi teratas, dimana banyak penduduk dengan jumlah wajib KTP yang ada, sebagian besarnya telah mengurus e-KTP. Namun, sebaliknya Tahun 2020 berada di tingkat paling rendah dengan selisih jumlah wajib KTP dengan yang telah mengurus KTP, tidak sampai 50%. Berdasarkan data yang diperoleh dari staff desa setempat, diketahui bahwa rendahnya minat

masyarakat dalam mengurus e-KTP di tahun 2020, dikarenakan adanya pembatasan aktivitas masyarakat yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Pada tahun berikutnya, masyarakat sudah mulai sadar untuk mengurus e-KTP karena beberapa alasan, salah satunya untuk keperluan urusan vaksin Covid-19 yang membutuhkan data domisili penduduk lengkap. Namun, pada tahun 2022 pertumbuhan jumlah penduduk yang mengurus e-KTP mengalami penurunan.

Melihat berbagai permasalahan yang dialami masyarakat di atas sangat disayangkan dimana identitas kependudukan merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat sebagai salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetapi dan mempunyai kedudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kota/Kabupaten, yang dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Dalam pelayanan tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan. Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi. Widjaja (2003:3) mengatakan bahwa Tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di daerah terutama dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat serta untuk meningkatkan pembinaan kestabilan politik dan kesatuan bangsa.

Bertolak dari Permasalahan tersebut di atas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Atas dasar fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian terkait **“KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN E-KTP DI DESA BAUMATA BARAT KECAMATAN TAEBENU KABUPATEN KUPANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan surat pengantar dalam pembuatan E-KTP di Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang?
2. Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP di Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP di Desa Baumata Barat kecamatan Taebenu kabupaten Kupang terutama menyangkut pelayanan surat pengantar E-KTP.
2. Untuk mengetahui Faktor –faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan surat pengantar dalam pembuatan e-KTP di Desa Baumata Barat kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

- 1) Memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang
- 2) Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pustaka pada Perpustakaan Universitas Widya Mandira Kupang dan diharapkan dapat menjadi bahan kajian atau pembandingan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah serupa secara praktis.

2. Manfaat Praktis

Terkait dengan adanya hasil penemuan yang didapat dari penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi pemerintah Desa Baumata Barat sebagai acuan dalam mengambil kebijakan terkait kualitas pelayanan sehingga dapat menjadi acuan dan rujukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.