

BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1. Sejarah Kecamatan Panguragan

Panguragan merupakan sebuah kecamatan di Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia yang terbagi kedalam 9 desa. Panguragan sendiri merupakan sebuah kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Arjawinangun. Letaknya yaitu sebelah utara dan barat berbatasan dengan kecamatan Gegesik, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Suranenggala, dan sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Arjawinangun dan kecamatan Klangenar.

Kecamatan Panguragan khususnya di desa Panguragan sendiri cukup populer dengan sentra industri barang bekas yang cukup menyerap banyak tenaga kerja dan pengusaha baik kalangan masyarakat bawah maupun menengah. Bahkan beberapa pengusaha barang bekas asal Panguragan juga banyak membuka usahanya di daerah lain, baik yang masih di wilayah Cirebon atau bahkan sampai keluar Pulau Jawa.

Panguragan memiliki beberapa situs kramat, dua diantaranya yang paling terkenal adalah Situs Kramat Nyi Mas Gandasari dan Kramat Abah Umar. Nyi Mas Gandasari adalah salah seorang yang dianggap wali oleh penduduk setempat. Dia adalah keturunan Raja Aceh yang diangkat anak Oleh Pangeran Cakrabuana, Penguasa Cirebon kala itu. Sedangkan Kramat Abah Umar yang bernama asli Al-Habib Abah Umar bin Isma'il bin Yahya adalah seorang da'i

dan ulama keturunan Hadramaut. Dia adalah pendiri Ormas Islam atau Jamaah yang cukup terkenal khususnya di daerah Cirebon dan sekitarnya yaitu Jamaah Asy-Syadatain.

Tidak hanya itu desa Panguragan juga banyak terdapat beberapa situs - situs kramat yaitu Situs Makam Bluwuk, Situs Makam Balong, yang semua nya itu banyak di ziarahi oleh peziarah dari berbagai daerah sekitar yang biasa berziarah pada kamis kliwon. Makanan Khas Panguragan adalah " Kerupuk Mlarat " yaitu jenis makanan ringan kerupuk yang sangat digemari oleh penduduk sekitar dan berbagai masyarakat luar panguragan. Kerupuk Khas Panguragan tersebut sering dijadikan oleh-oleh kuliner bagi para perantau yang pulang kampung kemudian membawa kerupuk ini ke daerah rantaunya.

Keunikan dari kerupuk mlarat ini adalah cara pembuatannya yang pada umumnya kebanyakan kerupuk dibuat dengan proses di goreng dengan minyak tetapi berbeda dengan kerupuk mlarat ini yaitu proses pembuatannya dengan cara digoreng menggunakan pasir pilihan, setelah digoreng menggunakan pasir lalu kerupuk di olesi dengan bumbu khas yang terbuat dari bawang goreng atau kelapa.

Setiap desa pada Kecamatan Panguragan sendiri memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri. Contohnya seperti desa Kalianyar yang cukup dikenal melalui seni tari topengnya, dan desa Gujeg yang juga dikenal menjual berbagai tanaman hias, dan masih banyak lagi keunikan dan keunggulan di berbagai desa di Kecamatan Panguragan.

3.2. Gambaran Umum Kecamatan Panguragan

Panguragan merupakan sebuah kecamatan di Kabupaten Cirebon, Provinsi Jawa Barat, Indonesia yang terbagi kedalam 9 desa. Kecamatan Panguragan sendiri merupakan sebuah kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Arjawinangun. Letaknya yaitu sebelah utara dan barat berbatasan dengan kecamatan Gegesik, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Suranenggala, dan sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Arjawinangun dan kecamatan Klagenan.

Kecamatan Panguragan terdiri dari 9 Desa/kelurahan diantaranya:

1. Gujeg
2. Kalianyar
3. Karanganyar
4. Kroya
5. Lemahtamba
6. Panguragan Kulon
7. Panguragan Lor
8. Panguragan Wetan
9. Panguragan

3.2. Visi Dan Misi

Berdasarkan Visi dan Misi pembangunan Kabupaten Cirebon tahun 2019-2024.

3.2.1. VISI

“Terwujudnya Kabupaten Cirebon, Berbudaya, Sejahtera, Agamis, Maju Dan Aman”

3.2.2. MISI

- Kabupaten Cirebon Berbudaya

Mewujudkan masyarakat Kabupaten Cirebon yang menjunjung tinggi dan melestarikan budaya, tradisi dan adat.

- Kabupaten Cirebon SEJAHTERA

Meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, peningkatan kualitas pendidikan dan pelatihan, kesehatan dan ekonomi.

- Kabupaten Cirebon AGAMIS

Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat Kabupaten Cirebon yang senantiasa menerapkan nilai agama, budi pekerti, santun dan beretika

- Kabupaten Cirebon MAJU

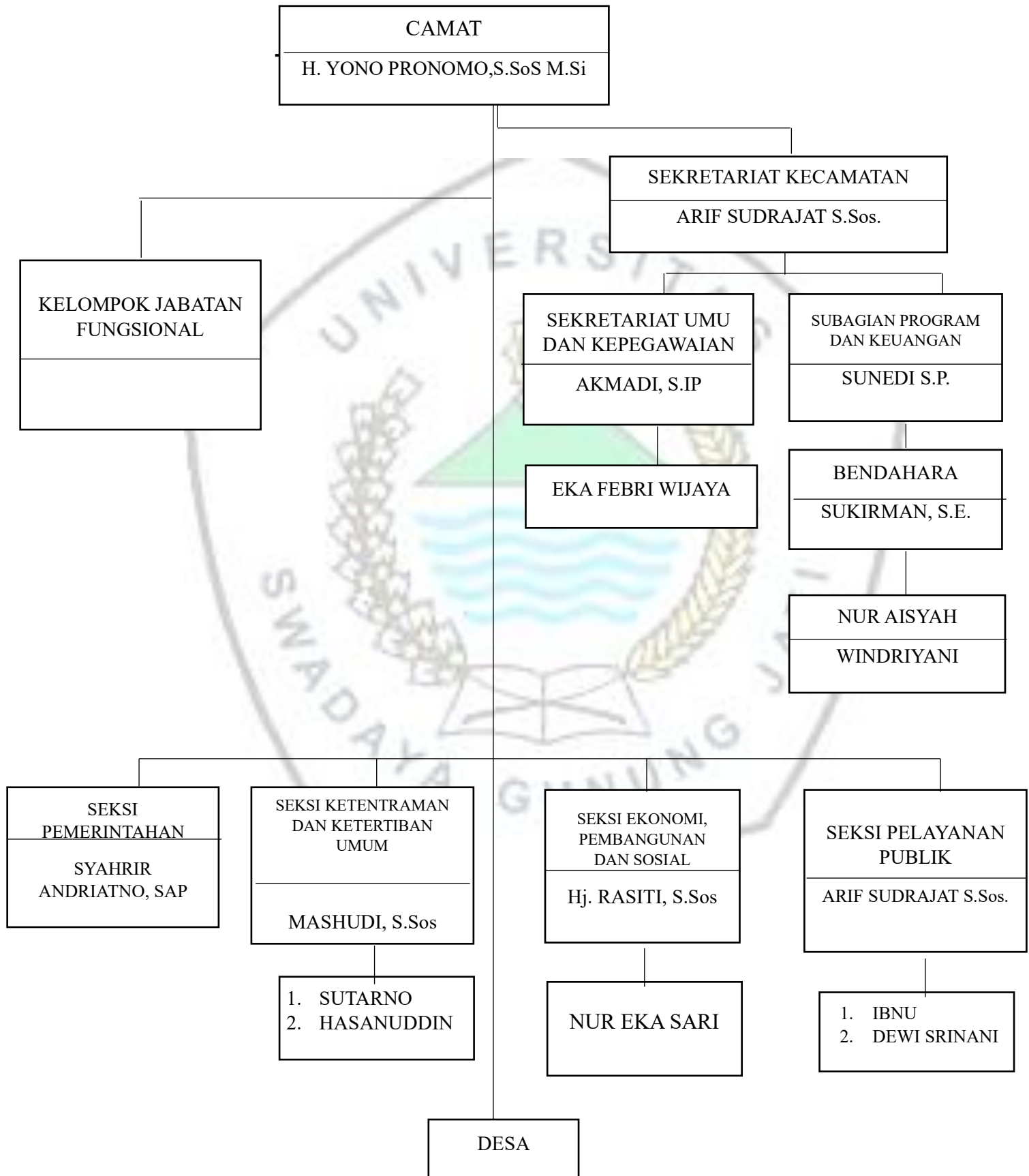
Meningkatkan produktivitas masyarakat untuk lebih maju dan unggul sehingga menambahkan daya saing di pasar internasional dan regional yang didukung peningkatan kapasitas aparatur pemerintah daerah.

- Kabupaten Cirebon AMAN

Memeilihara keamanan dan ketertiban umum untuk mewujudkan kondusifitas daerah guna mendukung terciptanya stabilitas nasional.

3.3. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN PANGURAGAN



3.3. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

Berdasarkan Peraturan pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan, kecamatan dipimpin oleh seorang camat.

Tugas Kecamatan:

Mengelola penyelenggaraan Pemerintah, pembangunan dan kehidupan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan.

Fungsi Kecamatan:

1. Pelaksanaan kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah;
2. Pengoordinasian kegiatan Pemberdayaan Masyarakat;
3. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Pengoordinasian penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan;
5. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
6. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat Kecamatan;
7. Pembinaan penyelenggaraan pelaksanaan Pemerintahan Desa dan atau Kelurahan; dan
8. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintah Desa dan atau Kelurahan.

3.4. Keadaan Pegawai

Di kecamatan Panguragan bagian seksi yang mengurus pembuatan E-KTP adalah bagian seksi pelayanan publik. Tidak hanya pembuatan E-KTP, di seksi pelayanan publik kecamatan Panguragan juga melayani pembuatan kartu keluarga (KK). Berikut adalah data pegawai bagian seksi pelayanan publik

1. Arif Sudrajat S.Sos selaku kepala seksi pelayanan publik
2. Dewi Srinani selaku bagian
3. Ibnu

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai dengan Rumusan Masalah yaitu “Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon belum optimal”. Penelitian ini terbagi kedalam tiga bagian, yang dimana bagian pertama yaitu Bagaimana kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Panguragan, kedua Faktor-faktor apa saja yang menghambat kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Panguragan, dan yang ketiga Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelayanan E-KTP di Kecamatan Panguragan.

Hasil penelitian ini akan mencari tahu mengenai bagaimana kualitas pelayanan E-KTP yang ada di Kecamatan Panguragan, tentunya akan mengetahui apakah pelayanannya sudah optimal atau masih belum berkualitas. Penelitian ini diambil melalui wawancara mendalam dengan informan yang sudah ditentukan sebagai bentuk pengumpulan data dan dokumentasi langsung ke lapangan yang selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti yang akan dikaitkan dengan berbagai unsur sehingga hasilnya lebih akurat.

4.1. Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon

Negara Indonesia sudah menerapkan *E-Government* di segala sistem. *E-Government* merupakan penggunaan jaringan internet pada setiap penyebaran informasi ataupun dalam hal pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Tujuan pemerintah menerapkan *E-Government* yaitu untuk menjadikan suatu pemerintahan yang lebih demokratis, bersih, adil, transparan responsif, akuntabel, bertanggung jawab serta efektif dan efisien. Dengan diterapkannya

E-Government juga dapat meningkatkan daya saing terutama dengan negara-negara ASEAN, karena berbagai aspek sudah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, *E-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik hal tersebut bertujuan memberikan fungsi keluasan dan kenyamanan, meningkatkan sarana informasi dan komunikasi dengan masyarakat serta dapat meningkatkan partisipasi publik.

