

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penelitian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. (Hayat:2017)

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa: pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan atau pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Undang-Undang (UU) No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian Undang-Undang (UU) No.25 Tahun 2009 tersebut diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu dengan pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan teukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban sebagai Negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD 1945 dalam mencapai tujuan nasional yang mana adalah ‘melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Berdasarkan Undang- Undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, secara tegas diamanatkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat

akan ditempuh melalui 3 jalur, peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat, berlakunya Undang-Undang merupakan sebuah perubahan yang mencolok sebuah struktur pemerintahan di daerah dengan dahulu adanya pemerintahan yang dilayani menjadi melayani, dengan berjalannya sebuah pelaksanaan pelayanan oleh pemerintahan yang maksimal serta berjalan lebih efisien dari sebelumnya kepada masyarakat.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan salah satu element penting dalam mencapai tujuan suatu instansi pemerintah, idealnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan kaidah *good and clean governance* dalam hal ini semua elemen termasuk pegawai wajib menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan bersih sehingga pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Dengan adanya Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai alat pemerintah dalam mewujudkan tujuan daerah maupun nasional. Ketidakefektifan dalam pelayanan sangat mempengaruhi dari suatu daerah maupun Negara. Di era globalisasi seperti saat ini tentunya pelayanan yang baik menjadi tolak ukur terhadap efektifitas dari kinerja pegawai di suatu kantor. Karena tercapainya tujuan suatu organisasi sangat berbanding lurus dengan kinerja pegawai yang ada di kantor tersebut. Setiap instansi tentunya mengaharapkan pegawainya mampu melaksanakan tugas dengan professional. Hal ini ditujukan untuk sumber daya manusia, serta memiliki daya saing untuk menghasilkan pelayanan masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat. (Muhamad Yasin Utomo: 2019, 2-3).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Belu merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang menyelenggarakan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil diwilayah kabupaten belu. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan pembuatan akte kelahiran, akte nikah, surat pindah dan E-KTP bagi masyarakat kabupaten belu pada khususnya. Dalam proses pelaksanaan pelayanannya berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga memungkinkan terjadinya mobilitas masyarakat yang tinggi. (Muhamad Yasin Utomo:2019, 3)

Salah satu bentuk pelayanan pemerintah dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten belu adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Tanda Penduduk adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan tuntutan implementasi e- government, maka penggunaan KTP konvensional telah diganti dengan KTP elektronik atau yang disebut e-KTP.

Program e-KTP dilatarbelakangi oleh system pembuatan KTP konvensional/nasional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP nya. Misalnya dapat digunakan untuk menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas, menyembunyikan identitas seperti teroris dan buronan, memalsukan dan menggandakan KTP. Oleh karena itu, pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP.

Pelaksanaan program e-KTP diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan UU No. 23 Tahun 2006 menjelaskan bahwa setiap penduduk Indonesia hanya diperbolehkan memiliki 1(satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e- KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbit paspor, surat ijin mengemudi (SIM), nomor pokok wajib pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Dalam PP Nomor 26 tahun 2009 KTP berbasis NIK memuat kode kecamatan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi jati diri penduduk. Rekaman elektronik berbasis data, tanda tangan, pas foto dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Rekam seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan Warga Negara Indonesia (WNI). (<https://id.wikipedia.org/wiki/KartuTandaPendudukelektronik>).

Tabel 1.1 proses pelaksanaan pencetakan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Belu.

No	Aktivitas	Waktu
1.	Penduduk mengajukan permohonan pengurusan ktp baru kepada petugas dengan melampirkan foto <i>copy</i> kartu keluarga.	2 Menit
2.	Petugas / operator menerima berkas dan melakukan verifikasi terhadap data kartu keluarga penduduk.	6 Menit
3.	Jika datanya valid petugas melakukan perekaman biometric meliputi perekaman (sidik jari, tanda tangan, iris mata, dan perekaman foto).	5 Menit
4.	Data perekaman kemudian dikirim secara online ke data pusat untuk dilakukan pemadanan data secara system.	3 Menit
5.	jika proses pemadanan berhasil dengan tidak ditemukannya data duplikat biometric.	2 Menit
6.	Petugas operator mencetak e-KTP penduduk dan menyerahkan kepada penduduk.	5 Menit
7.	Berkas pengajuan diarsip oleh petugas / operator.	2 Menit
8.	Petugas mencatatkan laporan pencetakan e-KTP	3 Menit

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Belu

Berdasarkan penelusuran awal yang dilakukan ada beberapa persoalan yang terjadi dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Belu yaitu. Menurut Bapak Yosep Selaku Kabid Pelayanan dan Pendaftaran ada beberapa

pegawai yang belum mampu menggunakan komputer dalam proses pelaksanaan pengurusan pembuatan E-KTP dan juga mengalami keterlambatan waktu. Pembuatan E-KTP yang seharusnya dapat diselesaikan dalam 1 hari saja, namun pada kenyataannya dilapangan para pegawai tidak melaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Hal ini disebabkan karena aparatur atau pegawai masih acuh tak acuh dan masih terdapat kesalahan dalam mencetak E-KTP seperti halnya dalam pengetikan nama dan kesalahan mencetak E-KTP yang tidak sesuai dengan kartu keluarga pemohon. Hal ini berakibat dari kurang efektifnya pelaksanaan dari pegawai kantor dinas tersebut sehingga mengakibatkan ketidakefisiennya sebuah pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan E-KTP dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Belu.

Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil (Keban, 2004:192).

Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan untuk mencapai kinerja yang baik bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan.

Tabel 1.2 Jumlah penduduk wajib e-KTP dan yang sudah memiliki e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Belu.

NO	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK			WAJIB E-KTP			YANG SUDAH MEMILIKI E-KTP		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
1.	Atambua Barat	24.305	24.441	24.210	17.014	17.219	17.140	14.268	14.833	14.998
2.	Atambua Selatan	26.752	26.392	26.423	18.564	18.256	18.414	15.505	16.054	16.448

3.	Kakuluk Mesak	22.889	22.964	22.888	16.686	16.760	16.729	13.481	14.072	14.491
4.	Kota Atambua	31.727	31.582	31.563	22.328	22.167	22.424	18.589	19.368	19.739
5.	Lamaknen	13.195	13.465	13.182	9.406	9.701	9.460	7.694	8.085	8.253
6.	Lamaknen Selatan	8.913	9.059	9.227	5.958	6.080	6.142	4.990	5.215	5.519
7.	Lasiolat	7.449	7.440	7.619	5.222	5.233	5.286	4.476	4.607	4.842
8.	Nanaet Duabesi	5.082	5.141	5.193	3.579	3.603	3.626	2.819	2.959	3.126
9.	Raihat	15.215	15.281	15.276	11.059	11.084	11.020	8.765	9.130	9.539
10.	Raimanuk	17.704	17.872	18.233	12.375	12.536	12.463	10.005	10.391	11.265
11.	Tasifeto Barat	26.044	26.248	26.480	18.494	18.611	18.637	14.966	15.780	16.708
12.	Tasifeto Timur	26.764	27.212	27.103	18.967	19.360	19.016	15.198	15.958	16.824
JUMLAH		226.039	227.097	227.397	159.652	160.610	160.357	130.756	136.452	141.752

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Belu

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa ada ketidak konsistenan kenaikan jumlah penduduk dengan jumlah masyarakat yang memiliki E-KTP. Data tiga tahun terakhir ini menjadi bukti bahwa bagaimana kinerja dan kemampuan pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer sehingga akan berpengaruh terhadap jumlah barang yang akan diselesaikan dalam hal ini produknya adalah E-KTP. Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan karena organisasi merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi.

Tabel 1.3 Data pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Belu

No	Tenaga Kerja	Jumlah
1.	Berdasarkan jenis kelamin	
	Laki –laki	13
	Perempuan	10
	Jumlah	23
2.	Berdasarkan Eslon	
	Eslon II	1

	Eslon III	3
	Eslon IV	14
	Staff PNS	5
	Jumlah	23
3.	Berdasarkan pendidikan terakhir	
	S-2	-
	S-1/D IV	14
	D-III	1
	SLTA	8
	SLTP	-
	SD	-
	JUMLAH	23

Sumber: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kabupaten belu

Dari data tabel jumlah pegawai yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten belu sebanyak 23 orang. Pada saat peneliti melakukan pengamatan awal, peneliti melihat ke ruangan pegawai yang tidak ada orangnya, pada saat peneliti bertanya kepada pegawai lain pegawai yang tidak ada ditempat itu keluar dengan alasan menjemput anaknya sekolah, dan ada juga yang lagi ada urusan penting katanya, padahal itu adalah waktu jam kerja pegawai. Ketersediaan dan keterampilan pegawai sangatlah dibutuhkan dalam pelayanan. Kurangnya profesionalisme kerja pegawai sangatlah mempengaruhi kinerja. Dalam suatu instansi pemerintah pegawai harus menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab agar terciptanya kualitas kinerja yang optimal yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Belu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dijelaskan maka masalah yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana Kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu

1.3.2. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dalam pelayanan pembuatan E-KTP.
- b. Memberikan sumbangan pikiran dalam menambah wawasan bagi pemerintah penyedia jasa pelayanan dan masyarakat pengguna jasa layanan mengenai pelayanan pembuatan e-ktip di kabupaten belu.
- c. Turut mengembangkan teori-teori ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan pelayanan publik, khususnya untuk pemerintah kabupaten belu.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktip agar bisa ditingkatkan lagi kualitas pelayanan kepada nasyarakat pengguna jasa layanan.
- b. Bagi mahasiswa FISIP Administrasi publik, penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan pembelajaran untuk dipahami bersama.
- c. Bagi penulis sendiri, penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk meneliti lebih dalam lagi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten belu dan juga sebagai pembelajaran untuk penulis sendiri.