

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa mengharuskan aparatur pemerintah daerah untuk memahami tanggung jawab yang penuh sebagai pelaksana pemerintahan daerah. Mengingat kemampuan aparatur dalam menunjang pelaksanaan otonomi daerah, maka senantiasa pemerintah daerah dapat membina, menata, dan melatih aparatnya demi terwujudnya pemerintah yang benar-benar mampu mengurus urusan rumah tangganya sendiri. Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian pengambilan keputusan dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya berupa dokumen

misalnya pelayanan administrasi kependudukan (KTP NTCR akte kelahiran dan akte kematian). Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumsi langsung dalam suatu system misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya misalnya pelayanan angkutan darat laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan dan pelayanan pemadam kebakaran.

Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kaitannya pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan pengurusan e-KTP sangat penting karena e-KTP merupakan suatu tanda atau keterangan yang dimiliki oleh setiap individu dimanapun masyarakat berada yang merupakan sebagai identitas pribadi seseorang yang bermukim di suatu tempat. e-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatane-KTP ini merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya dan merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang administrasi kependudukan di Kabupaten Flores Timur. Namun dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh kinerja pegawai di Kabupaten Flores Timur, masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan banyak sekali keluhan dari masyarakat mengenai kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan e-KTP. Mengingat fungsi utama pegawai adalah melayani masyarakat maka pegawai harus perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di kabupaten Flores Timur.

Berdasarkan data awal yang diperoleh, dalam proses pembuat e-KTP ditemukan beberapa masalah, yakni tidak ada kejelasan waktu

penyelesaian pencetakan e-KTP,serta proses pencetakan e-KTP setiap tahun tidak sesuai dengan perekaman yang dilakukan, terdapat juga ada beberapa pegawai yang kurang teliti dalam bekerja sehingga menyebabkan kesalahan dalam menginput data masyarakat.Selain itu dalam proses pembuatan e-KTP terdapat beberapa kendala yakni kurangnya alat prasaran serta jaringan yang kurang stabil sehingga menghambat kinerja pegawai dalam proses pembuatan e-KTP dan mengakibatkan proses pembuatan e-KTP yang memakan waktu yang lama sekitar tiga atau enam bulan untuk menunggu pembuatan e-KTP selesai. (Wawancara bersama bapak Hendrik Jumad, selaku kepala seksi pendataan Dukcapil Flotim). Hasil wawancara di atas juga diperkuat dengan tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Tabel perekaman dan pencetakan e-KTP di Kantor Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur dari Tahun
2018 – 2021

Tahun	Perekaman e-KTP	Pencetakan e-KTP
2018	183.796	166.649
2019	206.532	177.828
2020	225.783	184.221
2021	252.551	192.176

(sumber : Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Flores Timur).

Kinerja pegawai sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai sebuah tujuan. Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi kepada pegawai. Dengan kinerja yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien, sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Rivai 2005: 10) kinerja pegawai adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan hal di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang: **”Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur.
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pengurusan e-KTP.

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai jalan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur.
2. Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan pengurusan e-KTP.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain:

1. Secara subjektif, sebagai suatu tahap untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah dan kemampuan untuk menuliskannya di dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori yang diperoleh dari Ilmu administrasi publik.
2. Secara praktis, sebagai masukan/sumbangan pemikiran bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur.
3. Secara akademis, sebagai referensi bagi kepustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan bagi kalangan penulis lainnya yang tertarik dalam bidang ini.

