

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹ Pelaksanaan asas otonomi daerah diimplementasikan dalam apa yang disebut daerah otonom. Daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat.²

Urusan pemerintahan yang disebutkan dengan konkuren terdiri dari urusan wajib dan pilihan yang didelegasikan kewenangannya kepada pemerintah daerah. Urusan pemerintahan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh semua daerah. Sedangkan urusan pemerintahan pilihan adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh daerah sesuai dengan potensi yang dimiliki daerah. Urusan pemerintahan wajib selanjutnya diklasifikasi atas yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar.³

¹ Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

² Ibid. Pasal 1 ayat 12

³ Ibid. Pasal 11

Salah satu urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Urusan pemerintahan, di tingkat implementasi dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Beberapa daerah menggunakan nomenklatur atau penamaan yang berbeda terhadap fungsi urusan ini. Bahkan terdapat juga daerah yang merumuskan dengan penamaan badan bukan dinas. Walaupun pada prinsipnya untuk melaksanakan fungsi yang sama yakni administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Urusan kependudukan dan pencatatan sipil mencakup 4 sub urusan yaitu, Pendaftaran Penduduk; Pencatatan Sipil; Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; dan Profile Kependudukan. Secara teknis pemerintah kabupaten/kota melaksanakan fungsi pelayanan pendaftaran penduduk sebagai jabatan fungsi pemerintah sub urusan pendaftaran penduduk yang mencakup: Penetapan sistem pendaftaran penduduk secara nasional; Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK); Penetapan spesifikasi dan penyediaan blangko KTP-E; Penetapan spesifikasi dan penyediaan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-EI.⁴

Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab pemerintah khususnya di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam kaitannya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu yang turut terangkat kepermukaan adalah perubahan paradigma pemerintah yang semula dilayani

⁴ UU Nomor 23 tahun 2014 tentang *Pemerintahan Daerah*

menjadi pemerintah yang melayani. Dengan demikian pemerintah saat ini semakin mendorong kesadaran masyarakat akan pentingnya pemberian yang terbaik oleh aparatur birokrasi. Baik buruknya kinerja pemerintah dapat dilihat dari baik atau buruknya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kinerja aparatur pemerintah sangatlah penting untuk pencapaian tujuan organisasi dalam pelayanan kepada masyarakat (publik), melaksanakan kegiatan pembangunan dan juga dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh sebab itu, dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sangatlah dibutuhkan profesionalisme para pegawai yang bekerja pada suatu instansi pemerintahan, agar kinerjanya memuaskan dan dapat dikatakan maksimal serta sesuai dengan harapan masyarakat.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pokok pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan pemberi pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak pada kenyataan buruk kondisi factual kualitas

pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup dan tidak bertanggungjawab.⁵

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Undang-undang tersebut membahas bagaimana pelayanan publik yang seharusnya. Dengan lahirnya peraturan tersebut, diharapkan agar kinerja dalam pelayanan menjadi efektif dan efisien sehingga terciptalah tertib administrasi. Seiring berjalannya waktu, pemerintah baik di pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan publik berbagai kepentingan masyarakat. Kinerja pelayanan publik yang rendah akan memicu ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kinerja suatu instansi pemerintah. Sehingga pemerintah dituntut untuk memperbaiki kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat serta dapat mendorong proses pembangunan yang sedang berlangsung.⁶

Salah satu jenis pelayanan yang lebih dekat dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan administratif karena pelayanan administratif menghasilkan dokumen yang diperlukan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan lainnya baik

⁵ Fahmi, Irham (2010), *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, cetakan kesatu , Desember 2010. Penerbit:Alfabeta,cv. Bandung.

⁶ Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

barang maupun jasa. Bentuk pelayanan administratif yang penting untuk diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan.⁷

Administrasi Kependudukan yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jumlah penduduk yang besar tetap akan berarti bila sebagian besar dari mereka mampu berkarya dan berpartisipasi dalam pembangunan. Sebaliknya jumlah penduduk yang besar akan menambah beban ekonomi dan pembangunan, bila tidak dapat diberdayakan. Oleh karena itu dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh suatu dinas dimana dinas tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri, dinas tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.⁸

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. . Seperti yang tertuang dalam PP Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-

⁷Yolanda Prastica Siregar (2020). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Langkat. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan. Hal 2

⁸ Susanti Marbun,et,all (2015). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. Jurnal Administrasi Volume 2 Nomor 29. Universitas Samratulangi. Manado. Hal 2

undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 ayat (1) “Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah”.⁹

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disebut Dinas adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (pasal 1 angka 6 Peraturan Daerah Kabupaten Ngada No 2 tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 5 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada). Administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan penerbitan dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pemerintah Kabupaten Ngada melakukan penataan dan penerbitan kependudukan melalui pendaftaran penduduk yang meliputi pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.¹⁰

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada menurut Peraturan Daerah Kabupaten Ngada No 2 tahun 2016 tentang perubahan atas

⁹ Ibid

¹⁰Peraturan Daerah Kabupaten Ngada No 2 tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 5 tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada*

Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 5 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada mempunyai tugas di bidang pendaftaran dan pencatatan penduduk, pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diantaranya yaitu seksi perkawinan dan perceraian, seksi kelahiran, kematian, pengakuan dan pengesahan anak. Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut salah satunya adalah pelayanan pendaftaran penduduk sebagai penjabaran pelaksanaan kewenangan Pemerintah dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas dan fungsi untuk melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Ngada. Masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksanaan pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk di wilayah Kabupaten Ngada.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman data yang belum melakukan perekaman dalam 3 tahun terakhir ini:

Tabel 1.1
Penerbitan e-KTP Nasional tahun 2018 sampai dengan 2020

Tahun	Wajib e-KTP	Sudah rekam KTP	Belum rekam
2018	192.676.863	187.293.030	5.383.875
2019	192,700.000	189,300.000	3.400.000
2020	196.394.976	194.649.012	1.745.965

Sumber: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Tabel 1.2
Penerbitan e-KTP Kabupaten Ngada Tahun 2018 sampai tahun 2020

No	Tahun	Wajib e-KTP	Sudah Rekam KTP (%)	Belum Rekam KTP
1	2018	119.197	100.942 (85%)	18.255 (15%)
2	2019	119.457	102.770 (86%)	16.687 (14%)
3	2020	123.348	107.652 (87,3%)	15.696 (12,7%)

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ngada.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah wajib e-KTP sudah meningkat menjadi 123.348 jiwa yang tersebar di 12 kecamatan dan proses perekaman yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada berjalan cukup baik di mana sudah ada 107.652 masyarakat yang sudah memiliki e-KTP (87,2%) dan yang belum melakukan perekaman sama sekali berjumlah 15.696 jiwa (12,8%).

Kecamatan Bajawa merupakan kecamatan yang penduduknya paling banyak belum melakukan perekaman e-KTP yaitu sebanyak 2.819 jiwa, hal itu disebabkan karena jumlah penduduk Kecamatan Bajawa lebih banyak dari kecamatan lain sehingga jumlah usia wajib e-KTP juga semakin banyak ditambah lagi dengan sebagian besar warganya berada di tempat perantauan sehingga tidak bisa melakukan proses perekaman e-KTP. Sedangkan yang paling rendah ada di

Kecamatan Wolomeze yaitu berjumlah 548 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini

Tabel 1.3
Penerbitan e-KTP Kabupaten Ngada Tahun 2020 di 12 Kecamatan

Kecamatan	Wajib KTP	Sudah Rekam	Belum Rekam
Aimere	7.809	6.907	902
Golewa	13.970	12.087	1.883
Bajawa	28.816	25.997	2.819
Soa	10.728	9.731	997
Riung	12.719	10.432	2.287
Jerebuu	5.733	4.962	771
Riung Barat	7.036	6.144	892
Bajawa Utara	7.763	6.722	1.041
Wolomeze	4.755	4.171	584
Golewa Selatan	9.143	7.831	1.312
Golewa Barat	8.553	7.082	1.471
Inerie	6.323	5.586	737
Jumlah	123.348	107.652	15.696

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ngada.

Hasil tersebut sedikit lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya hal ini tidak terlepas dari kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada yang terus berupaya untuk menyelesaikan perekaman e-KTP di 12 kecamatan di Kabupaten Ngada guna mengejar target nasional yang ditetapkan oleh Kemendagri yaitu sebesar 96% pada tahun 2021 ini. Berbagai upaya sudah dilakukan oleh pihak Dinas untuk mempercepat proses perekaman yaitu dengan mengadakan kegiatan perekaman keliling atau disebut dengan perekaman e-KTP dengan sistem jemput bola yaitu para pegawai turun melayani langsung masyarakat di desa-desa, di sekolah maupun di lapas.

Dengan melihat latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian **“Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah penelitian yaitu: Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah sehingga bermanfaat untuk pengembangan ilmu pemerintahan terkhususnya mengenai Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.