

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Upaya pembangunan administrasi negara pada dasarnya merupakan penyempurnaan dari sebuah sistem atau proses dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas administrasi negara dalam rangka mendukung pelaksanaan pemerintah. Pemerintah memiliki tiga fungsi utama yang harus dijalankan yaitu, fungsi pelayanan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function), dan fungsi perlindungan (protection function). Ketiga fungsi tersebut harus dijalankan oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, dalam proses penyelenggaraan pemerintah. Kinerja menurut Pasalog (2007:176) diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan definisi kinerja menurut Tangkilisan (205:187) adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam rangka menjalankan misi yang dimilikinya dan dapat diukur dari tingkat produktivitas, responsivitas, responsibilitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas. Kinerja pelayanan publik memiliki pengaruh sangat besar terhadap kualitas kehidupan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, membangun suatu manajemen pelayanan publik yang andal adalah suatu keharusan yang harus diciptakan oleh pemerintah jika mereka ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan kinerja pelayanan publik yang baik tidak dapat terwujud apabila tidak ada manajemen atau pengelolaan yang baik seperti yang dinyatakan oleh Pangastuti (2008:28) bahwa usaha manajemen kinerja ditujukan untuk mendorong kinerja dalam mencapai tingkat tinggi dalam organisasi. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu unsur keberhasilan dari kinerja penyelenggaraan pemerintah.

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

atas kebutuhan pelayanan baik setiap warga negara dari penduduk berupa barang, jasa, dana, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik seringkali dijadikan tolak ukur yang paling mudah dipahami mengenai sejauh mana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Pelayanan publik memiliki keterkaitan dan hubungan timbal balik yang erat dengan kesejahteraan rakyat. Dengan pelayanan publik yang berkualitas tentu akan menciptakan rasa kepuasan dari masyarakat selaku pengguna pelayanan publik. Tantangan utama besar yang dihadapi oleh pemerintah dalam pelayanan publik bukan hanya untuk membuat bagaimana pelayanan publik tersebut dapat berfungsi, efektif, dan efisien, tetapi juga bagaimana membuatnya bertanggungjawab (accountable) terhadap masyarakat dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dengan tujuan membuat pelayanan publik yang diselenggarakan memiliki orientasi kepada hasil (output).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat adalah bentuk pelayanan administratif dalam bidang kependudukan terutama dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Menurut UU Nomor 24 tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006, dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah rangkaian kapasitas dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat menyediakan pelayanan publik dalam bentuk pemenuhan atas hak administratif penduduk dan perlindungan penertiban dokumen kependudukan tanpa

mendapatkan perlakuan diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tanggungjawab yang besar sebagai instansi penanggungjawaban penertiban data dan dokumen kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

Dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 dijelaskan bahwa kartu tanda penduduk elektronik yang selanjutnya disingkat e-KTP adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi oleh cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota. Penerapan e-KTP yang saat ini telah dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan diarah kabupaten/kota, provinsi, maupun database kependudukan secara nasional. Dengan berlakunya e-KTP maka akan meminimalisirkan adanya praktik pemalsuan e-KTP dan setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi memiliki e-KTP lebih dari satu. Hal ini dikarenakan dalam e-KTP sudah terdapat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang berupa iris mata maupun sidik jari penduduk. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek e-KTP ini dilatar belakangi oleh sistem pembuatan

KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Kabupaten Nagekeo

menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang teradata sebagai penduduk Kabupaten Nagekeo, rendahnya kualitas kinerja pelayanan publik telah menjadi satu sorotan yang diarahkan terhadap pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tercermin dari adanya pengaduan dan keluhan dari masyarakat terkait kinerja pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dibidang pembuatan e-KTP mengenai pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan yang kurang efektif, berbeli-belit, dan lamban. Hal ini tercermin dari keluhan yang diajukan oleh masyarakat kabupaten Nagekeo yang tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo, hal itu dikarenakan lambatnya proses pelayanan yang diberikan pegawai dan pelayanan yang didapatkan masyarakat tidak sesuai dengan yang sudah disosialisasikan. Masyarakat mengakui bahwa mereka mengalami kesulitan birokrasi dan ketidaksesuaian jadwal datang yang diberikan oleh pegawai. Akibatnya, masyarakat sangat dirugikan karena waktu terbuang secara percuma ketika akan mengurus dokumen kependudukan disebabkan karena tidak adanya sinkronisasi pelayanan. Disamping itu, sarana dan prasarana pendukung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo juga dinilai belum memadai untuk mendukung pelayanan dengan jumlah kuantitas masyarakat yang banyak. Selain itu, dampak luas dari berbagai permasalahan terkait pembuatan e-KTP ini juga dapat mengakibatkan kegagalan dalam membangun database e-KTP sehingga memicu ketidaksesuaian dalam membangun data pemilih yang benar yang akan berdampak pada saat proses pemilihan umum. Database kependudukan ini memiliki peran yang penting

untuk mendukung tertib administrasi pelayanan publik, tertib administrasi kependudukan, tertib pelaksanaan pemilihan umum, dan tertib pelaksanaan pemilihan kepala daerah.

Adapun masalah-masalah dalam pembuatan e-KTP pada tabel diawah ini:

Tabel 1.1

Tentang masalah pembuatan e-KTP di Kabupaten Nagekeo

No	Masalah-masalah dalam pembuatan e-KTP
1	Keterlambatan penyelesaian pencetakan e-KTP,seharusnya hanya 1 jam tetapi kemyataannya sampe 5 jam.
2	Jaringan server antara kabupaten kepusat sering mengalami masalah atau terputus.
3	Kurang disiplinnya jam masuk kerja beberapa pegawai front office
4	Belum efektivitasnya penerapan Sistem Informasi Administratif Kependudukan (SI AK).
5	Kurangnya sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan administratif kependudukan.

Berdasarkan fakta tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo dinilai belum akuntabel sehingga menghambat proses pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya Kabupaten Nagekeo. Dasar pemilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo sebagai tempat penelitian terkait kinerja pelayanan publik dipahami berdasarkan uraian permasalahan yang menunjukkan bahwa kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil dinilai belum akuntabel dan masih menimbulkan sebab polemik yang berkembang di masyarakat kabupaten Nagekeo, khususnya dalam hal mampu atau tidaknya pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Nagekeo dalam melaksanakan kinerja

pelayanan publik dengan baik untuk mengelola dan menyelesaikan segala permasalahan yang timbul dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pada proses pembuatan e-KTP.

Kinerja pelayanan publik aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo dalam pembuatan e-KTP merupakan bagian dari sebuah penilaian kinerja organisasi pemerintahan yang dimaksudkan untuk mengetahui ukuran sejauh mana keberhasilan organisasi ini dalam mencapai misinya dan untuk melihat tingkat kesesuaian pelayanan publik yang telah diselenggarakan. Untuk menilai kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo dapat diukur berdasarkan teori kinerja melalui dimensi yang dikemukakan Robbins . Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.

“Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nagekeo”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis diatas, maka dapat dijabarkan rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana kinerja pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo?
2. Apa saja faktor-faktor kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo?

1.3.TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses dan pencapaian kinerja pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.
- 2.Untuk mengetahui faktor-faktor dalam mencapai kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.

1.4.MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif secara teoritis maupun praktik. Adapun kontribusi dari penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah kabupaten Nagekeo, karena dengan diketahunya dimensi-dimensi kinerja pelayanan ini dapat menjadi tolak ukur apakah kinerja pelayanan publik dibidang pembuatan E-ktip ini sudah dapat diimplementasikan dengan baik.

2. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mempermudah dan menerapkan wawasan serta ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan tentang administrasi publik, khususnya mengetahui pelayanan publik. Serta diharapkan untuk dapat memberikan sumbangan pengetahuan terhadap kinerja pelayanan publik dan untuk memperkaya pengetahuan di bidang administrasi publik.

3. Manfaat Akademik

Sebagai bahan pembandingan atau dasar bagi semua pihak untuk penelitian-penelitian selanjutnya berminat dibidang pembahasan dimasa mendatang.