

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Secara umum penyelenggaraan kegiatan publik mencakup lingkungan pelaksanaan yang luas dan kompleks, rumit serta dalam proses mengandung kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit/instansi yang satu dengan yang lain. Sedangkan Menurut (Bambang Istianto, 2013:71) pelayanan publik menjadi isu sentral ditengah masyarakat, karenan harapan yang tinggi atas peran pemerintah dalam menyediakan “pelayanan publik” yang cepat, murah, bermutu dan nyaman, yang bisa dinikmati oleh masyarakat luas. Selain pemahaman pelayanan publik diatas pelayanan juga meliputi beberapa bagian seperti pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi melalui pelayanan publik yang professional.Sedangkan Menurut (Siagian,2010:13) Administrasi Kependudukan merupakan keseluruhan proses kerjasama atau lebih dan didasarkan atas rasional tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelaksanaan E-KTP yang diatur dalam Peraturan Daerah dilakukan untuk melembagakan sejumlah pengaturan mengenai pemanfaatan teknologi informasi untuk menghasilkan validitas data kependudukan. Mekanisme Pendanaan untuk penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam APBN (Pasal 87A UU No. 24 Tahun

2013) dan dimulai pada APBN-P Tahun Anggaran 2014 (Pasal 87B UU No. 24 Tahun 2013), dengan demikian berarti sebelum tersedia APBN-P tahun 2014, pendanaannya masih tetap menggunakan APBD (Hidayat, 2017: 50).

Sesuai dengan regulasi Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI merupakan peraturan menteri yang di buat dan kemudian di tetapkan untuk dilaksanakan. Adapun unsur dari peraturan No 24 tahun 2013 sebagai berikut : pertama; *Masa Berlaku KTP Elektronik (E-KTPI)*, Semula 5 (lima) tahun diubah menjadi berlaku seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP (Pasal 64 ayat 7 huruf a UU No. 24 Tahun 2013). E-KTP yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 ini, ditetapkan berlaku seumur hidup (Pasal 101 point c UU No. 24 Tahun 2013); kedua, *Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri*, Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal (Pasal 58 UU No. 24 Tahun 2013); ketiga, *Pencetakan Dokumen/Personalisasi E-KTP*, Pencetakan dokumen/personalisasi E-KTP yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014 Pasal 8 ayat 1 huruf c UU No. 24 Tahun 2013(kebumenkab.go.id).

Mangkunegara (2008:67) mendefinisikan kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Maka untuk mendukung pelaksanaan pelayanan E-KTP kinerja kerja dari seorang pegawai sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang dapat membantu serta memuaskan masyarakat. (Simamora, 2008:34). Menjelaskan kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kinerja kerja juga mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat, dengan melihat jumlah output yang

dihasilkan seseorang secara utuh dalam satuan waktu kerja yang dilakukan meliputi kegiatan yang efektif dalam mencapai hasil atau prestasi kerja yang bersumber dari input dan menggunakan bahan secara efisien (Sinungan, 2015).

Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Flores Timur telah dijalankan sesuai dengan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Flores Timur Nomor 13 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Regulasi ini merupakan turunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Produk hukum tersebut menjelaskan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan menjadi tanggungjawab dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Berkenaan dengan pelayanan E-KTP di Kabupaten Flores Timur, Luli (2020) melaporkan bahwa terdapat sejumlah permasalahan, diantaranya: pelayanan E-KTP masih menggunakan jasa pihak lain semisal calo; proses layanan akan dipercepat bila ada intervensi dari orang dalam; pelayanan bisa memakan waktu lebih dari empat belas hari. Luli mempertegas bahwa eskalasi pelayanan dengan sejumlah persoalan di atas menyebabkan sebagian masyarakat, terutama dari wilayah Adonara dan Solor, menjadi kecewa manakalah mengurus E-KTP. Kekecewaan tersebut dikarenakan untuk mengurus E-KTP di Ibu Kota Kabupaten, masyarakat mesti menggunakan transportasi laut dan dengan biaya atau ongkos yang lumayan besar.

Berangkat dari sejumlah persoalan sebagaimana dijelaskan di atas, melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FLORES TIMUR.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur?

2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat kinerja Pegawai dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur ?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai dalam memberikan Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur.
2. Untuk mendeskripsikan apa saja faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur.

1.4.Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini memiliki manfaat yang sangat berarti dan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi positif bagi pihak-pihak (*stakeholder*) yang terlibat. Adapun manfaat dari penelitian ini yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

a. Kontribusi Praktis

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan (input) dan rujukan bagi pemerintah sebagai pembuatan kebijakan (*policy maker*) dalam melakukan pelayanan Pembuatan E-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil flores timur.
- 2) Hasil penelitian dapat berguna bagi masyarakat kelas menengah dalam melakukan aktivitas pembuatan E-KTP dalam memanfaatkan pelayanan yang sudah efektif demi memperlancar semua urusan yang berkaitan dengan KTP.

b. Kontribusi Akademis

Hasil penelitian dapat bermanfaat dalam pembelajaran akademisi tentang analisis manajemen kinerja dan juga berguna sebagai sumber referensi bagi peneliti selanjutnya.