

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Menurut Sundarso, (2010:97) Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas. Hal tersebut disebabkan masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi manfaat serta nilai yang diperoleh atas pelayanan dari instansi pemerintah.

Kinerja SDM merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Definisi kinerja karyawan yang di kemukakan oleh Anwar, Prabu (2012:9) adalah: “perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam)”.

Disisi lain, pengukuran keberhasilan maupun kegagalan instansi pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sulit dilakukan secara obyektif, yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah, Umam (2010:192).

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 di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama dan merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut Tannady, Hendy (2017:155) menyatakan diperlukan standar kinerja dalam menilai kinerja atau performa kerja karyawan dan departemen. Kinerja departemen terukur dari kinerja karyawannya, suatu standar memiliki ukuran minimal atau maksimal sebagai indikator ketercapaiannya. Standar minimal merupakan ukuran paling rendah kualitas atau kuantitas yang harus dipenuhi, sedangkan standar maksimal merupakan ukuran paling besar kualitas dan kuantitas yang harus dipenuhi.

Dari pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping

itu, juga untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa yang akan datang.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut Wilson (2012:47) standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu Instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa Instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. (<http://www.e-ktp.com/pdf/PeraturanMenteriNomor15Tahun2014>). di unduh tanggal 1 Mei 2019.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai

diskriminasi pelayanan. Sebagai contoh adanya masyarakat yang dipersulit ketika mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah seperti dikenakan biaya ekstra untuk mendapatkan pelayanan yang lebih cepat. Selain itu keluhan lain yang diungkapkan pengguna layanan yaitu adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Instansi pemerintah tersebut. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

“Menurut Ach. Zaini selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sumenep menyatakan: Hingga saat ini perekaman e-KTP sudah mencapai 88% atau 785.000 ribu wajib e-KTP di Kabupaten Sumenep, berarti sisanya 12% atau sekitar 107.000 ribu warga wajib e-KTP yang masih belum merekam.”
(<http://www.sumenepkab.go.id>).

Banyaknya warga sumenep yang masih belum merekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yaitu mencapai 107.000 menuntut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Sumenep untuk lebih maksimal dalam mengurangi pencapaian tersebut. Salah satunya yang bias dilakukan dengan cara upaya jemput bola dan datang ke setiap Desa-desa, agar masyarakat pinggiran pelosok bisa di jangkau untuk melakukan perekaman e-KTP.

“Yang masih belum memiliki wajib e-KTP di Kecamatan Bluto masih 3.635 dari 47.456 penduduk baik dari jenis kelamin laki-laki atau perempuan. Hal ini disebabkan seringnya kekurangan blanko serta terbatasnya mesin pencetak”. (Sumber: Jufriyadi selaku kasi yang membidangi pelayanan e-KTP Hasil wawancara 15 Maret 2019).

Jadi upaya yang harus dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep, untuk mengurangi pencapaian perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yaitu 3.635 untuk meningkatkan pelayanan agar semua penduduk di Kecamatan Bluto memiliki e-KTP secara keseluruhan. Karena rata-rata mereka yang belum merekam tidak peduli KTP usianya tua dan ada di pelosok desa.

Selain itu berdasarkan hasil pengamatan di lapangan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep masih ditemukan permasalahan, terbukti sampai saat ini masih tidak terpenuhinya wajib e-KTP kepada seluruh penduduk di Kecamatan Bluto. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya.

Kedisiplinan pegawai, masalah yang ditemukan di lapangan yaitu dari segi kedisiplinan, seperti kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

“Terkadang ada sebagian karyawan yang lambat masuk jam kantor yaitu biasanya pukul 07.00-15.30 akan tetapi jarang diberikan tindakan, sehingga mengganggu proses pelayanan terhadap masyarakat”. (Sumber: Hardiansyah bagian umum, hasil wawancara 15 Maret 2019).

Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Kecamatan Bluto kepada masyarakat tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari.

Respon keramahan pegawai, kurangnya respon keramahan pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat menjadi permasalahan

yang di temukan di Kecamatan Bluto. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan data-data dan fakta-fakta diatas maka perlu dilakukan penelitian keberadaan kecamatan sebagai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, dimana kecamatan dinilai lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan dibandingkan pemerintahan yang ada di daerah. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk meneliti, tentang “KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN ADMINISTRATIF E-KTP DI KANTOR KECAMATAN BLUTO KABUPATEN SUMENEP”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah, Bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administratif E-KTP di Kantor Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administratif E-KTP di Kantor Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena akan menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan yang ada terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.
- b. Penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk ilmu pemerintahan sesuai program studi yang dipelajari di Universitas Wiraraja.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dibidang pelaksanaan proses penelitian mulai dari pencarian

masalah sampai dengan selesai dan juga sebagai ajang analisis ilmu ataupun teori yang didapat dari perkuliahan.

b. Bagi Universitas

Dapat menambah keilmuan serta perbendaharaan kepustakaan, yang berkaitan dengan Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan E-KTP.

c. Bagi Aparatur Pemerintah Kecamatan

Diharapkan mampu memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah dan secara khusus bagi pihak terkait yaitu Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama merupakan bab pendahuluan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan Manfaat penelitian, sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori- teori yang digunakan dalam penelitian sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam pengumpulan data maupun metode untuk merancang sistem yang dilakukan dalam penelitian ini. Adapun metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan selanjut di analis dengan pendekatan deskriptif.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini menyimpulkan hasil penelitian dan pembahasan dan di sertai saran.

