

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan di Indonesia dimaksudkan untuk mewujudkan cita-cita nasional, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pesatnya pembangunan nasional dalam segala bagian era reformasi ini memerlukan tenaga kerja yang handal. Artinya tenaga kerja yang dapat meneruskan kesinambungan pembangunan nasional melalui peningkatan sumber daya manusia yang ada secara profesional. Profesionalisme membutuhkan tenaga kerja yang berdedikasi tinggi, moralitas yang baik, loyalitas terjamin dan mempunyai disiplin kerja yang tinggi.

Pelaksanaan pembangunan mengikutsertakan pegawai atau aparatur pemerintah bersama rakyat memegang peranan penting yaitu sebagai pelaksana dalam menjalankan pembangunan dan sebagai penggerak laju pembangunan disegala bagian. Peranan pegawai atau aparatur negara sangat dituntut dalam menjalankan tugas dibagian masing-masing untuk lebih ulet, terampil, cekatan, berdedikasi tinggi dan menuju kepada suatu efisiensi untuk dapat mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan baik materil maupun spiritual.

Sebagaimana yang ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-

Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, diperlukan ASN yang profesional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai perekam persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, serta untuk meningkatkan produktivitas dan menjamin kesejahteraan ASN, dalam Undang-Undang ini ditegaskan bahwa ASN berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan resiko pekerjaannya.

Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai atau aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian yang serius dari setiap organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh kemampuan serta keterampilan pegawainya disamping kemampuan untuk menggerakkan dan mengarahkan bawahan atau pegawai dari camat organisasi itu sendiri, organisasi secara umum merupakan suatu sistem atau kumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Jadi suatu organisasi tidak bisa dipisahkan dengan faktor manusia dan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang akan dicapai suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pegawai yang ada dalam organisasi tersebut.

Berlakunya Undang-Undang No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan

Daerah telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap daerah diberi kewenangan dan dituntut untuk meningkatkan kemandirian daerah baik dalam hal keuangan maupun kualitas sumber daya manusianya. Pemerintah daerah harus berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparatur disegala bagian karena peran sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sebagai aparatur seharusnya mampu menghindari diri dari budaya birokrasi yang kurang baik, sehingga citra pegawai yang bersih dan berwibawa dapat diterima dimasyarakat. Untuk mempertahankan citra pegawai yang baik, hendaknya setiap aparatur menunjukkan kinerja yang lebih baik, dan hal tersebut dapat diekspresikan dalam bentuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang baik dan memuaskan.

Pengembangan sumber daya manusia (aparatur pemerintah) merupakan keharusan mutlak baik untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya pengembangan dapat dilakukan melalui organisasi itu sendiri maupun luar organisasi. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai atau aparatur dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi. Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia ini, maka haruslah dijadikan tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang paling menentukan.

Manajemen sumber daya manusia pada prinsipnya diorientasikan pada peningkatan kinerja. Kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari puncak manajemen yang berupa pengarahan dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah penilaian kinerja yang obyektif.

(Menurut Bernadin dan Russel (dalam Gomes, 2000;92) “Kinerja adalah *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama satu periode tertentu”.)

Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Nunukan, Pasal 1(10) berbunyi : Kinerja, adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan OPD dan BUMD sebagai penjabaran dari visi, misi serta strategi OPD dan BUMD yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut

aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.

Dengan demikian kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Misalnya, pelayanan E-KTP yang diberikan. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis kepada database kependudukan nasional. Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Dikutip dari Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Nunukan Tahun 2020 atas Pelaksanaan Renja Kabupaten Nunukan Tahun 2020, tiap indikatornya mengalami penurunan dari tahun pertama atau tahun 2019 sampai tahun kedua atau tahun 2020. Dalam indikator persentase wajib KTP yang memiliki KTP-el dan data kependudukan yang valid target yang ingin dicapai adalah sebanyak 25% di tahun 2019 namun pada realisasinya yang tercapai sebanyak 15,9%, sedangkan ditahun 2020 target yang ingin dicapai adalah sebanyak 50% namun kenyataannya yang terlearilisasi sebanyak 19% berbeda jauh dengan target yang ingin dicapai.

Dapat dilihat bahwa kinerja pegawai dalam kurun waktu beberapa tahun kebelakang hanya ada beberapa indikator capaian yang memenuhi target capaian, di dalam memberikan pelayanan sering sekali berbagai permasalahan dihadapi seperti : 1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbatas yang belum sepenuhnya diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran organisasi sehingga belum optimal; 2. Kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi belum maksimal; 3. Anggaran terbatas dan pengelolaan anggaran belum sepenuhnya mengarah kepada peningkatan kinerja; 4. Belum meratanya kualitas SDM.

Dari penjelasan di atas dapat dilihat dengan jelas pada tabel berikut :

Table 1.1 Pencapaian Kinerja Pelayanan Perangkat Daerah

Provinsi Kalimantan Utara Kabupaten Nunukan Kecamatan Krayan

No	Indikator	Target Rensra Perangkat Desa				Realisasi Capaian		Proyeksi	
		Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3	Tahun 4	Tahun 1	Tahun 2	Tahun	Tahun
1	2	5	6	7	8	9	10	11	12
	Persenta se wajib KTP yang memiliki KTP-el dan data Kepedud ukan yang Valid	20%	50%	75%	100%	15 ,9%	19%	20,9 %	20%

Sumber: Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten

Nunukan Tahun 2020 atas Pelaksanaan Renja Kabupaten Nunukan Tahun 2020

Selanjutnya yang menjadi permasalahan dalam kinerja perangkat daerah pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Krayan adalah pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kegiatan-kegiatan belum optimal sesuai dengan

program dan kebijakan yang ditetapkan, masih ada beberapa indikator capaian yang belum mencapai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, tentang pedoman pelayanan umum. Sendi-sendi pelayanan dimaksud meliputi : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keterbukaan, ketepatan waktu, efisien, ekonomis, keamanan dan kenyamanan. Adapun pelayanan umum yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dengan uraian di atas maka penulis tertarik untuk lebih menekankan dan meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul " Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik pada pelayanan perekaman KTP-el di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana yang dikemukakan pada latar belakang masalah, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan

Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan, berdasarkan :

- a. Sikap pegawai
 - b. Disiplin pegawai
 - c. Kecermatan pegawai
 - d. Tindakan pegawai
 - e. Ketanggapan pegawai
 - f. Keluhan Masyarakat direalisasikan memperbaiki kinerja pelayanan
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan,

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan

Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan,berdasarkan :

- a. Sikap pegawai
 - b. Disiplin pegawai
 - c. Kecermatan pegawai
 - d. Tindakan pegawai
 - e. Ketanggapan pegawai
 - f. Keluhan Masyarakat direalisasikan memperbaiki kinerja pelayanan
2. Untuk mendeskripsi faktor penghambat dan pendukung dalam Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan.

1.4 Manfaat penelitian

Setiap kegiatan tentunya berharap dapat memberikan nilai guna, demikian halnya penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis, yaitu untuk memberikan sumbangan pemikiran yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi negara, terutama dalam pengembangan konsep pelayanan kepada masyarakat.
2. Kegunaan Praktis, yaitu Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai bahan masukan bagi aparat pemerintah kecamatan khususnya untuk meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik.