

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan bagian yang sangat penting dalam melaksanakan tata kelola kegiatan dipemerintahan. Maka peningkatan kualitas sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) menjadi sangat penting serta perlu dilakukan secara terencana, terarah, serta berkesinambungan hal tersebut dapat meningkatkan kinerja profesionalisme, serta mampu memiliki etos kerja yang baik dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dengan memegang teguh etika dalam melayani masyarakat dengan baik.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat (Dwiyanti et. Al. 2006:235) : Bahwa sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara (ASN) yang handal merupakan investasi berharga bagi sebuah organisasi birokrasi. Birokrasi saat ini, menuntut aparatnya harus dapat bersikap dan berperilaku seperti yang diinginkan masyarakat, yaitu memberikan pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat, tepat waktu, serta tidak berbelit-belit". Oleh karena itu para ASN dituntut supaya mampu bekerja secara profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. ASN dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan publik diharapkan selalu tanggap terhadap perubahan yang setiap saat terjadi di lingkungan masyarakat. Setiap ASN harus sadar akan banyaknya masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Masyarakat sebagai

penerima pelayanan, berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terus meningkat seiring berjalannya waktu. Banyaknya tuntutan juga karena masyarakat sadar bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparatur berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat hal tersebut sependapat dengan Hayat (2017:22) “Melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat”. Pelayanan publik bisa menjadi tolak ukur kinerja ASN yang mampu dilihat masyarakat secara langsung dan masyarakat juga dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima . Maka dari itu UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara sangat cocok sebagai landasan untuk skripsi ini.

Dalam hal tersebut di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro memberitahukan mengenai hambatan ketercapaian sasaran kinerja dengan target dan waktu yang di tentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Tutik Agustin, S.Pd. Selaku Seksi Identitas Penduduk pada 26 Mei 2023 pukul 12.30 WIB mengatakan hal berikut :

“Sebenarnya pemerintah pusat sudah menyediakan blanko KTP sesuai dengan usulan jumlah wajib KTP yang dicetak, tapi karena ketidakkonsistennya masyarakat kadang ada yang mengajukan KTP lagi dengan alasan rusak, hilang dan perubahan elemen dalam arti masyarakat pindah (datang / masuk) bagi

penduduk baru yang kadang tidak bisa diprediksi, sehingga jumlah blanko KTP yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang tidak sesuai dengan jumlah permintaan dari masyarakat sehingga pelayanan tidak bisa berjalan dengan maksimal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan Administrasi Kependudukan serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Provinsi dimana dalam setiap kegiatannya selalu berhubungan dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan perlu berperan aktif dalam mencapai tujuannya secara efisien dan efektif. Dalam pelaksanaan peningkatan kinerja pemerintah, tentu ASN perlu memiliki ketrampilan dan kualifikasi yang profesional serta dapat membawa perubahan kearah yang lebih baik dalam birokrasi, guna membangun pemerintahan yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Adapun dalam mewujudkan ASN yang profesional, handal dan berpengetahuan dalam bidangnya, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro melakukan berbagai peningkatan seperti penguatan sumber daya manusia (SDM). Pada umumnya setiap instansi pemerintah dalam kegiatan operasinya menggunakan sumber daya yang berbeda untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu dengan menggunakan salah satu sumber daya yang paling dominan, yaitu sumber daya manusia yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian untuk meningkatkan kinerja ASN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro seperti yang

disampaikan Ibu Nina Prima Kusuma.A, SH, Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada 26 Mei 2023 pukul 13.30 WIB sebagai berikut :

“Untuk meningkatkan kinerja pegawai yang pertama melakukan rapat koordinasi untuk mengevaluasi kinerja pegawai setiap satu bulan sekali yang dihadiri oleh semua pegawai, yang kedua mengikuti pelatihan teknis, pelatihan dasar, pelatihan kepemimpinan dan kedisiplinan. Dan yang ketiga mendelegasikan pembelajaran ke beberapa jenjang pendidikan formal seperti melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi “. Dengan upaya – upaya peningkatan kompetensi tersebut diharapkan dapat tercipta sumber daya aparatur yang memiliki kinerja yang berkualitas dan profesional, sikap pelayanan dan mengembangkan wawasan aparatur. Meski demikian, kondisi nyata di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro berdasarkan awal peneliti, menunjukkan kurangnya profesionalisme ASN dalam bekerja”.

Dalam peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara masih terdapat beberapa Aparatur yang kurang berpartisipasi untuk mengembangkan kemampuannya. Permasalahan yang peneliti temukan ialah masih terdapat beberapa ASN yang kemampuannya rendah dalam menggunakan teknologi komputer atau laptop sehingga kinerja kurang optimal, kurang disiplin dalam bekerja dan kurangnya sarana prasarana untuk menunjang kinerja ASN seperti Laptop / komputer. Minimnya sarana dan prasarana sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pegawai. Karena apabila pegawai memiliki sarana dan prasarana yang baik maka kualitas kinerja pegawai juga baik. Permasalahan dalam kinerja Aparatur Sipil Negara harus diselesaikan untuk melayani kebutuhan masyarakat, jika tidak dilakukan perubahan maka akan sangat merugikan masyarakat.

Oleh karena itu, berdasarkan dengan pemaparan dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul

**"PENINGKATAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
DALAM PELAYANAN KTP (Studi di Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro)"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan yang dirumuskan adalah :

1. Bagaimana cara untuk meningkatkan kinerja ASN dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kinerja ASN dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menggambarkan dan menganalisis peningkatan kinerja ASN dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.
2. Untuk menggambarkan faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kinerja ASN dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memberikan wawasan baru yang berhubungan dengan peningkatan kinerja kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. Serta dapat digunakan untuk referensi penelitian selanjutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi supaya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang cara meningkatkan kinerja pegawai aparatur sipil negara khususnya yang berhubungan dengan disiplin, motivasi dan kompensasi terhadap peningkatan kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan KTP.

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro dalam peningkatan kinerja pegawai yang lebih baik lagi kedepannya.

c. Bagi Universitas Merdeka Malang

Untuk menambah referensi dan dasar pemikiran bagi mahasiswa Administrasi Publik untuk penelitian di masa yang akan datang mengenai Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan KTP.