

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparaturnya untuk memenuhi hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan dan pembangunan. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa, salah satu tujuan didirikannya Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum yang tercermin dari bagaimana pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sebagaimana dipahami fungsi pemerintah adalah pemberian (*servicing*) dan pengaturan (*regulating*) pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang harus dilakukan oleh aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Telah menjadi suatu kewajiban dan tanggung jawab bagi pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan dan dapat merasakan dampak positif dari tertib administrasi.

Undang-Undang 32 Tahun 2004 yang sarat dengan isu strategi kelembagaan, sumber daya manusia berupa aparatur pelaksana, jaringan kerja serta lingkungan kondusif yang terus berubah merupakan sebuah tantangan bagi pemerintah Daerah untuk meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat. Undang-undang ini menempatkan pemerintahan kecamatan

dan kelurahan atau desa sebagai perangkat daerah otonom, yaitu daerah kabupaten dan kota. Dengan kata lain, pemerintahan kecamatan menempati posisi sebagai kepanjangan tangan pemerintah daerah otonom (desentralisasi) dan bukan sebagai aparat dekonsentrasi.

Kecamatan merupakan salah satu birokrasi yang bertugas dalam bidang pelayanan publik. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan pada pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang dipimpin oleh camat. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di kecamatan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan publik yang optimal tentu akan memberikan dampak positif kepada kinerja instansi yang berkaitan. Dengan kata lain semakin baik pelaksanaan pelayanan publik oleh instansi pemerintah, maka akan baik juga kinerja instansi yang bersangkutan. Maka dari itu, permasalahan kinerja permasalahan yang penting untuk dibicarakan pada saat ini. Instansi pemerintahan dimulai dari pusat sampai kepada daerah dituntut untuk menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugas masing-masing instansinya. Kinerja pemerintah juga merupakan wujud dari akuntabilitas pemerintah kepada publik, dimana pemerintah harus bertanggungjawab dalam pelaksanaan program yang berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya

target yang harus diselesaikan oleh pemerintah dalam pelaksanaan program dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan target tersebut harus diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Dengan kata lain pemerintah harus melaksanakan program yang telah menjadi tugas mereka secara optimal agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Sehingga keberhasilan dalam penyelesaian suatu program dengan optimal akan memberikan indikasi bahwa instansi yang bersangkutan menunjukkan kinerja yang baik. Dan kinerja yang baik merupakan tujuan yang harus dicapai oleh semua instansi pemerintahan. Sedangkan kinerja itu sendiri adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu atau telah disepakati bersama. Sehingga target dalam pelaksanaan program merupakan indikator yang harus dicapai secara optimal oleh instansi terkait agar dapat mewujudkan kinerja yang optimal pula pada program tersebut.

Berkaitan dengan hal tersebut, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya pemerintah tersebut merujuk pada ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (TAP MPR-RI) Nomor XI/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan Nepotisme (KKN) yang mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Dalam pengamatan awal yang dilakukan di kantor Camat Sajingan Besar Kabupaten Sambas, peneliti menemukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan kinerja aparatur yang belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan, khususnya pada pelaksanaan program perekaman e-KTP.

Belum tercapainya target perekaman e-KTP yang ditentukan pemerintah pusat, dijadikan salah satu wujud dari kurang optimalnya kinerja aparatur dalam melaksanakan program dan pencapaian target yang telah ditentukan sebelumnya, adapun target yang ingin dicapai yaitu pada tahun 2014 paling tidak sudah mencapai 90 %. Tetapi pada kenyataannya masih belum mencapai target yang ditentukan. Hal tersebut dibuktikan dalam data umum Kecamatan Sajingan Besar Tahun 2014 presentase masyarakat yang telah melakukan perekaman baru mencapai 75 %. Hal ini sesuai dengan tabel 1.1

**Tabel 1.1.**

**Perbandingan wajib KTP dengan yang telah melakukan perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Sajingan Besar per November 2014**

No	Desa	Wajib KTP	Direkam	Presentase (%)
1.	Kaliau'	1799	1333	74,096 %
2.	Sebunga	1602	1101	68,726 %
3.	Senatab	1892	1457	77,008 %
4.	Sentaban	1525	1208	79,213 %
5.	Sungai Bening	694	537	77,377 %
	Jumlah	7512	5636	75,026 %

*Sumber : Diolah Peneliti dari laporan Pelaksanaan e-KTP Kecamatan Sajingan Besar Tahun 2014*

Berdasarkan tabel 1.1. dapat dilihat bahwa 5 desa yang telah melakukan perekaman e-KTP di kantor Kecamatan Sajingan Besar, jumlah masyarakat yang wajib KTP dengan yang telah melakukan perekaman baru mencapai 75 %. Hal ini menimbulkan pertanyaan kembali mengenai fungsi Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar yang berhubungan langsung dengan masyarakat setempat, sehingga mengakibatkan masih belum tercapainya target yang ditentukan dalam pelaksanaan perekaman e-KTP pada saat ini. Adapun yang menjadi permasalahan dalam pencapaian target ini yaitu banyaknya masyarakat Kecamatan Sajingan Besar yang bekerja di Negara Malaysia dan pada umumnya yang berusia 17 tahun keatas. Sehingga menyulitkan Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar untuk memberikan informasi dan melakukan perekaman e-KTP bagi mereka yang bekerja di Malaysia.

Kemudian permasalahan fasilitas fisik juga menjadi kendala organisasi dalam mencapai target perekaman yang ditentukan hal tersebut seperti peralatan perekaman yang rusak yaitu perekam sidik jari yang rusak tetapi pihak kecamatan Sajingan Besar lambat melaporkan untuk perbaikan atau minta untuk diganti dengan yang baru, sehingga proses perekaman menjadi terhambat. Selanjutnya yaitu permasalahan yang berhubungan dengan disiplin pegawai, pegawai yang datang terlambat dan pulang lebih awal dari jam kerja sehingga menjadikan proses perekaman e-KTP menjadi tidak efektif dan efisien.

Kemudian yaitu permasalahan kehandalan pegawai dalam melakukan pelayanan e-KTP, kemampuan yang dimiliki petugas tidak merata, contohnya dalam mengoperasikan komputer. Ketika petugas yang mengoperasikan komputer

tidak masuk kerja, perekaman menjadi terhambat. Karena yang menggantikan posisi tersebut kemampuannya dalam mengoperasikan komputer belum begitu baik, sehingga proses perekaman menjadi lambat. Kemudian tidak ada standar biaya yang di tentukan, sehingga masih ada pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh oknum operator pelayanan salah satu contohnya yaitu dalam ketentuan kepengurusan e-KTP tidak dipungut biaya, tetapi ada oknum yang meminta biaya administrasi secara diam-diam.

Dalam hal sosialisasi dan koordinasi kepada masyarakat di setiap desa, dimana banyak dari masyarakat yang telah wajib KTP dan yang baru berumur tujuh belas tahun belum juga didaftarkan oleh keluarganya, banyak dari masyarakat yang belum mendaftar beralasan tidak mendapatkan informasi mengenai kepengurusan e-KTP. Permasalahan lainnya yaitu dalam hal pengembalian formulir isian untuk masyarakat dalam pendataan wajib KTP, banyak juga masyarakat yang tidak mengembalikan formulir yang telah disebar di setiap desa sehingga banyak masyarakat yang tidak terdaftar kependudukannya, selain itu juga masyarakat masih kebingungan dalam mendaftarkan anggota keluarganya yang baru memasuki usia tujuh belas tahun. Padahal masalah tersebut dapat diatasi apabila pemerintah kecamatan melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan baik kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Sajingan Besar.

Beberapa fenomena yang telah dijelaskan dalam latar belakang tersebut telah memberikan gambaran bahwa kinerja aparatur dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas belum optimal. Berdasarkan latar

belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Perekaman e-KTP Di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

### **1.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini diperlukan agar penelitian yang dilakukan akan lebih terarah dalam mengkaji permasalahan yang diteliti. Berdasarkan indikasi permasalahan yang dikemukakan diatas, penelitian ini difokuskan pada Perekaman e-KTP oleh Aparatur Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

### **1.3. Rumusan Permasalahan**

Rumusan permasalahan merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiono, 2013 : 35). Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, pokok permasalahan dalam penulisan proposal ini adalah : Bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur dalam Perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar kabupaten Sambas?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Memperhatikan batasan dan rumusan masalah di atas, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang nyata tentang kualitas kinerja dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas yang bertujuan untuk :

- a) Untuk mengetahui Dimensi *Tangible* (berwujud) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- b) Untuk mengetahui Dimensi *Reliability* (kehandalan) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- c) Untuk mengetahui Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- d) Untuk mengetahui Dimensi *Assurance* (jaminan) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.
- e) Untuk mengetahui Dimensi *Empathy* (empati) dalam perekaman e-KTP di Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan mengharapkan adanya manfaat yang diberikan kepada berbagai pihak guna menjadikan pedoman untuk penelitian dimasa yang akan datang. Manfaat penelitian tersebut pada manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya:

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu pemerintahan, karena dalam penelitian ini terdapat kajian-kajian tentang kinerja organisasi publik yang menjelaskan tentang kinerja instansi pemerintahan. Selain itu juga dapat menambah referensi dan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

### **1.5.2. Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan acuan bagi Pemerintah Kecamatan Sajingan Besar dan pihak terkait lainnya dalam menilai kinerja yang telah dilaksanakan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan program kerja di masa selanjutnya.