

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era otonomi daerah sekarang ini pelayanan publik seharusnya lebih responsif dan peka terhadap segala permintaan masyarakat atau kepentingan publik sebagaimana yang telah menjadi tugas utama dari pemerintah untuk dapat memberikan perhatian dan layanan penuh demi kepentingan bersama. Pelayanan ini hendaklah dapat memberikan dampak yang bermanfaat juga memberdayakan masyarakat, agar nantinya publik mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas-fasilitas yang telah dibangun. Hal ini akan menciptakan rasa kepedulian antara pemberi layanan dan penerima (publik).

Terciptanya suatu pelayanan publik yang baik tidak hanya di lihat dari bagaimana program pemerintah yang digulirkan, akan tetapi lebih menjurus kearah sumber daya manusia selaku pelaksana dan pemberi pelayanan langsung kepada masyarakat yakni aparatur atau pegawai pemerintahan. Aparatur sumber daya manusia yang berkualitas tentunya akan memberikan pelayanan yang berkualitas pula, efektif serta efisien. Selain hasil pelayanan yang memuaskan di rasakan masyarakat, hal ini dapat memunculkan citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Selain itu, pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan sejak tahun 2001, telah memberikan wewenang yang besar terhadap setiap daerah dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Oleh karenanya, dengan adanya wewenang yang

lebih luas ini, daerah hendaklah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih efisien, efektif dan ekonomis sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun, perlu juga adanya akuntabilitas yang tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Serta adanya kerja sama antara pemerintah, masyarakat dan swasta agar kelak pelayanan publik di era otonomi daerah tidak menjadi arena politik atau monopoli pemerintah.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Adapun pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok, yakni :

- Kelompok pelayanan administratif
- Kelompok pelayanan barang
- Kelompok pelayanan jasa

Dari tiga kelompok diatas, yang menjadi fokus penelitian adalah mengenai pelayanan di bidang administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat.

Sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut : Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kenyataan yang muncul dilapangan pelayanan publik di bidang administratif menuai banyak masalah yang tentu saja meresahkan publik dan memunculkan rasa

tidak puas terhadap pelayanan publik pemerintah. Diantaranya pelayanan yang mahal, kaku, berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat sumber daya manusia yang kurang kompeten, pelayanan yang suka menuntut imbalan, tidak ramah/arogan, lambat serta fasilitas pelayanan yang tidak menunjang.

Misalnya dalam hal pembuatan E-KTP (kartu tanda penduduk), pembuatannya yang harus selesai dalam waktu kurang dari tiga hari akan tetapi masalah yang timbul adalah waktu pengambilan yang tertunda hingga berminggu-minggu. Adapula masalah pungli (pungutan liar) yang lebih mengarah pada masyarakat yang belum tahu tentang prosedur dan syarat-syarat, waktu dan biaya pembuatan E-KTP.

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam pemberian pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

Adapun masalah yang terjadi, pelayanan yang diberikan kini tidak sesuai dengan konsep pelayanan publik dalam pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat sepertinya tidak lagi menjadi prinsip para aparat saat ini. Sebab jika ditinjau lebih

dalam pelayanan yang diberikan tidak lagi efisien, banyak sekali kekurangan yang menimbulkan keresahan dan ketidapuasan terhadap pelayanan yang diberikan dan memunculkan citra buruk pemerintah dalam menyelenggarakan otonomi daerah itu sendiri. Dan juga masalah lain yang berkaitan dengan rendahnya pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP, serta pelaksanaan yang mengalami berbagai kendala di lapangan sehingga mengurangi kualitas kinerja sumber daya manusia. Selain itu sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam mendukung aparat sumber daya manusia untuk menjalankan tugas sebagai pelaksana pelayanan E-KTP khususnya di Kecamatan.

Disamping hal tersebut kinerja dari aparatur pemerintah yang menyelenggarakan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab (akuntabilitas), sejalan dengan prinsip demokratis, efektif, dan efisien. Selain itu pemerintah yang dicita-citakan adalah juga mengandung prinsip mengikutsertakan masyarakat dan swasta (partisipasi), terbuka (transparansi), kesetaraan, semua warga masyarakat mempunyai kesempatan dan hak yang sama untuk ikut serta dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam konsep pelayanan publik itu sendiri. Kinerja yaitu suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika (Suyadi Prawirosentono, 1999)

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kinerja aparatur sumber daya manusia ataupun para pegawai dalam memberikan pelayanan E-KTP, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas disini mencakup output yang bagus dan sesuai tingkat masyarakat. Kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP merupakan salah satu contoh pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti pun tertarik untuk melakukan penelitian yang terkait dengan latar belakang dan mengambil judul penelitian yaitu, *“Bagaimanakah Kinerja Aparatur Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo”*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka masalah-masalah yang diidentifikasi adalah sebagai berikut :

- a. Rendahnya kinerja pelayanan publik dalam proses pembuatan E-KTP
- b. Pelaksanaan pelayanan yang mengalami berbagai kendala di lapangan sehingga mengurangi kualitas kinerja sumber daya manusia.
- c. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam mendukung aparat sumber daya manusia untuk menjalankan tugas pelaksana pelayanan E-KTP khususnya di Kecamatan

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah proses kerja pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur?
2. Apa sajakah kendala penyediaan pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur?
3. Apa strategi aparatur SDM Kecamatan Kota Timur dalam menanggulangi/meminimalisir kendala yang ada?
4. Apa sajakah faktor internal dan eksternal yang menjadi kelemahan dan kekuatan aparatur SDM Kecamatan Kota Timur dalam mempengaruhi kinerja pelayanan E-KTP?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini tidak lain adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur SDM dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo. Adapun tujuan lainnya dalam penelitian ini yakni, mengumpulkan data dan informasi terkait dengan adanya kekuatan dan kelemahan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal dalam mempengaruhi kinerja aparatur SDM dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian antara lain:

1. Manfaat Teoritis, untuk mengembangkan disiplin kinerja aparatur sumber daya manusia dalam pelayanan publik sehingga diharapkan dikemudian hari akan mampu membandingkan teori yang diperoleh diperkuliahan serta aplikasinya dengan kenyataan di lapangan.
2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat kecamatan Kota Timur untuk pembangunan dan peningkatan kinerja pelayanan E-KTP.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan acuan pemerintah Kecamatan Kota Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
- c. Deskripsi penelitian ini bermanfaat bagi peneliti untuk menambah pengetahuan terhadap dinamika perubahan sistem publik yang berkembang.
- d. Hasil penelitian digunakan sebagai referensi tambahan untuk mencapai STRATA 1 (S1).