**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Sebuah organisasi lahir sebagai sebuah proses sosial yang panjang dan kompleks yang memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan dalam berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Kinerja aparatur pemerintah masa lalu pada umumnya diukur dari kemampuannya menegakkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Paradigma demikian tidak salah terutama apabila diingat bahwa fungsi birokrasi yang menonjol di masa lalu ialah fungsi pengaturan. Di masa kini dan di masa depan fungsi tersebut harus tetap diselenggarakan dengan seefektif mungkin. Hanya saja karena fungsi pelayanan masyarakat akan lebih menonjol di masa depan diperlukan kriteria baru untuk mengukur kinerja birokrasi sebagai keseluruhan, dengan kata lain birokrasi di masa depan akan semakin dituntut untuk menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Kinerja pegawai di masa lalu dianggap sudah cukup memuaskan namun perlu ditanamkan kesadaran bahwa kinerja yang memuaskan itu masih dapat dan harus ditingkatkan. Kinerja yang memuaskan di masa mendatang akan menjadi tolak ukur keberhasilan, alasannya ialah karena tuntutan masyarakat yang semakin meningkat. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti mulai dari tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan para pegawai, dan disiplin kerja yang masih kurang. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Kecamatan sebagai Perangkat Daerah kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena sebagai ujung tombak pelayanan, barometer penyelenggaraan pelayanan Publik dan etalasi penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kabupaten/Kota. Pelimpahan kewenangan yang diharapkan diberikan oleh Bupati tidak perlu semuanya, tetapi secukupnya yang sekiranya akan mendekatkan masyarakat kepada pusat pelayanan di tingkat lokal.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa suatu pelayanan baik yang didapatkan oleh masyarakat tergantung suatu kinerja pegawai itu sendiri. Mengenai hal tersebut telah di uji oleh beberapa peneliti di antaranya penelitian yang dilakukan oleh Nur Rahmi Mulyadi tahun 2009 yang berjudul “ Perilaku Aparat dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat pada Kantor Camat Marioriwawo di Kabupaten Soppeng.” hasil penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya adalah baik, hal ini dapat dilihat dalam bentuk sikap dan tindakannya yang sesuai dengan tuntutan lembaga yang mencakup etika pelayanan aparat, manajemen pelayanan, serta disiplin dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur pelayanan yang berlaku di kantor Camat, sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan sudah cukup lengkap, serta kecakapan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut juga dibuktikan oleh Anisah tahun 2009 yang berjudul “Efektivitas pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Pencari Kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja di Kota Makassar”. di mana hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam pembuatan kartu pencari kerja menunjukkan bahwa dari lima indikator yaitu *tangibles* (bentuk fisik), *responsivitas* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), jaminan (*assurance*) dan *empaty* (perhatian) yang telah diteliti ternyata seluruhnya menyatakan cukup efektif yang dapat dilihat dari hasil perhitungan yang diperoleh yaitu 71,39 %. Artinya pelayanan pembuatan kartu pencari kerja pada kantor Dinas Tenaga Kerja sudah berjalan cukup efektif.

Dari kedua hasil penelitian di atas, dapat dipahami bahwa suatu pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat di dalam melakukan pengurusan di suatu kantor baik pada kantor Camat Marioriwawo di Kabupaten Soppeng maupun kantor Dinas Tenaga Kerja menunjukkan hasil yang baik atau efektif, namun yang menjadi kekurangan dalam penelitian kedua di atas judul penelitian terdahulu terlihat lebih berfokus kepada pelayanan masyarakat sebagai variabel inti di mana penelitian terdahulu menitiberatkan pada bagaimana suatu pelayanan yang didapatkan masyarakat tersebut sehingga dalam penelitian terdahulu hanya melakukan penelitian terhadap indikator-indikator tentang pelayanan. Oleh karena itu pada penelitian ini memfokuskan pengkajian yang akan melihat dari segi kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan, sehingga pada penelitian ini akan melihat masalah seberapa baik kinerja aparat atau pegawai dan melihat faktor-faktor apa saja yang menghambat suatu pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di mana terlihat aparatur pegawai yang terdapat di kantor Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba masing kurang dalam memberikan pelayanan administrasi kepada msyarakat, hal ini terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi secara umum, terutama pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba, seperti halnya pelayanan KTP yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian pembuatan KTP apalagi kita melihat saat ini dengan berubahnya kebijakan pemerintah tentang perubahan KTP yang biasa menjadi KTP elektronik atau juga yang biasa disebut dengan E-KTP.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Herlang Kabupaten Bulukumba, dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP atua E-KTP) Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif.

Dari berbagai kesenjangan yang terjadi saat ini di kantor kecematan Herlang Kabupaten Bulukumba tentang kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat, maka untuk mengkaji dan meneliti secara lebih dalam tentang “Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecematan Herlang Kabupaten Bulukumba”.

1. **Rumusan Masalah**

Sebagaimana diuraikan pada latan belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalah pada penelitian ini adalah:

* 1. Seberapa baik kinerja aparat pemerintah kecematan Herlang dalam pelayanan administrasi kependudukan?
  2. Faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan?

1. **Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Untuk menjelaskan gambaran kinerja aparat pemerintah kecematan Herlang dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan.
3. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis, temuan dalam penelitian ini diharapkan member kostribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik terutama dalam administrasi kependudukan dan manajemen pelayanan.
2. Manfaat Praktis. Temuan penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan dasar kebijakan camat dan pimpinan lainnya di tingkat kecematan dalam memperbaiki kinerja aparat kecematan, dan pelayanan administratif ditingkat kecematan.