I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan salah satu tujuan dari penerapan otonomi daerah. Kondisi ini memerlukan dukungan dan kesiapan para aparat pemerintah yang memiliki kemampaun kerja yang baik. Tuntutan utama pelaksanaan *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan adalah dengan diperlukannya prinsip prinsip dasar yang harus dipenuhi, karena masyarakat mulai kritis dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan dari instansi pemerintah.

Evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh masyarakat kepada instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan sulit dilakukan secara obyektif, karena belum diterapkannya sistem pengukuran kinerja yang dapat menginformasikan tingkat keberhasilan secara obyektif dan terukur dari pelaksanaan program-program disuatu instansi pemerintah. Penerapannya untuk meningkatkan kinerja, instansi pemerintah membutuhkan kelengkapan organisasi sehingga mampu mewujudkan sasaran dan tujuan pendiriannya.

Abdullah (1986:41) dalam (skripsi Dewi Agustina:2011 tidak dipublikasikan) menyatakan bahwa determinan penting untuk meningkatkan kinerja birokrasi

pemerintah adalah dibutuhkan Infrastruktur Administrasi yang memilki kesiapan dan ketangguhan pada semua tingkatan dan tahapan yang meliputi:

a) Organisasi pelaksana yang berintikan birokrasi yang mantap
b) Sistem administrasi atau tata laksana yang efektif dan efisien
c) Susunan aparatur atau personalia yang berkemampuan tinggi dari segi professional, orientasional yang disertai rasa dedikasi yang tinggi.

Hal ini berarti bahwa kinerja aparatur negara dalam merencanakan, melaksanakan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat di tentukan oleh faktor kelembagaan, ketatalaksanaan sumber daya manusia dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia.

Selanjutnya Djokosantoso Moejono dalam Surjadi (2009:27) menyatakan bahwa budaya organisasi yang merupkan nilai-nilai yang diyakini secara umum dapat berpengaruh terhadap perilaku kinerja individual serta untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi maka kinerja organisasi secara universal memerlukan daya dukung dalam bentuk empat pilar, yaitu:

a) Sumber daya manusia yang bermutu
b) Sistem dan teknologi terpadu
c) Strategi yang tepat
d) Dan logistik yang memadai

Kinerja aparatur pemerintahan sering sekali dibicarakan dalam setiap kesempatan hal ini dikarenakan dalam pratiknya sering terdapat pandangan bahwa aparatur pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi

pemerintahan untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurang koordinasi.

Surjadi (2009:107) menyatakan bahwa Kewajiban pemerintah adalah melaksanakan kewajiban negara yang meliputi melindungi (*to protect the people*), melayani (*to serve the people*) dan mengatur (*to regulate the people*) yang pada dasarnya adalah "pemberian pelayanan" pemenuhan kepentingan publik dan mangatasi masalah-masalah publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administarsi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun pada kenyataannya menurut Ryaas Rasyid dalam Surjadi Birokrasi di Indonesia dalam kondisi darurat administrasi yang membutuhkan reformasi birokrasi yang difokuskan pada perubahan sikap dan karakter aparatur dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya selalu dilandaskan pada tiga landasan yaitu landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan dan etika pemerintahan. Darurat administrasi ditandai dengan terjadinya berbagai pelanggaran-pelanggaran terhadap ketiga landasan tersebut.

Hal ini terlihat jelas dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat pada saat mereka mengurus surat-menyurat misalnya, prosedur pelayanan yang tidak jelas, tidak ada kepastian dalam penyelesaiannya, biaya yang harus dikeluarkan, sikap petugas yang tidak responsif dan lain-lain .

Sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat . Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih sederhana dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan itu, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 22 tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang diharapkan mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Lampung Timur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, untuk menjalankan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

a) Perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

d) Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melayani kebutuhan masyarakat yang bersifat administrasi publik kelengkapan individu atau kelompok. Pelayanan yang umum diberikan adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga(KK), Akta Kelahiran dan Akta-akta lainnya. Pelayanan yang banyak dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh pemerintah kabupaten lampung Timur yang berlaku diseluruh wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia.

Penerbitan KTP baru bagi penduduk Warga Negara Indonesia, dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

a. Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin
b. Surat pengantar RT/RW dan Kepala Desa
c. Fotocopy
    1. KK
    2. Kutipan Akta Nikah/Akta kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
    3. Kutipan Akta Kelahiran
d. Surat keterangan datang dari luar negri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi Warga Negara Indonesia yang datang dari luar negri karena pindah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Timur Nomor 17 tahun 2011 Tentang Retrebusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil Setiap Penduduk Kabupaten Lampung Timur yang ingin membuat Kartu Tanda Penduduk dikenakan biaya sebesar Rp 10.000,- bagi Warga Negara Indonesia dan Rp 100.000,- bagi Warga Negara Asing.

Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan terkait pembuatan kartu tanda penduduk dinilai masih belum sesuai dengan standar prosedur yang baik. Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan /pra riset dan survey wawancara dengan Bapak Ahmad Sobri yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan KTP tanggal 12 Juni 2012 masih adanya aparat yang tidak menjalakan tugas sesuai dengan peraturan yang ada. Ini terlihat dengan tidak ada kepastian waktu berapa lamanya proses pelayanan terkadang bisa sampai satu bulan bahkan pernah berkas yang dimasukan untuk membuat KTP hilang sehinnga beliau harus mengurusnya lagi. Kondisi ini menjadikan kinerja layanan menjadi terhambat dan kurang baik. Disisi lain menurut bapak Ahmad Sobri aparat Dinas kependudukan dan Catatan Sipil tidak netral dalam memberikan pelayanan dikarenakan apabila ada yang memberikan uang lebih dari retribusi yang telah di tetapkan maka pelayanannya pun akan makin cepat .

Berdasarkan kondisi-kondisi tersebut di atas maka menjadi dasar penelitian bagi peneliti untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat di kemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah " Bagaimanakah Kinerja Aparat dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan KTP ?"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan KTP

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis penilitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran bagi bahan kajian ilmu pemerintahan khususnya manajemen pemerintahan yang berkaitan dengan Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik

2. Secara Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Aparat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur dalam meningkatkan pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang ada.