

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan instansi pemerintah yang ada di Indonesia belakangan ini diuntut memberikan pelayanan yang lebih baik, namun juga diuntut untuk melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien sesuai kaidah administrasi negara agar dapat terwujud pelayanan yang maksimal. Pelayanan sangat berhubungan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) karena dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai sehingga mempengaruhi seberapa banyak kontribusi mereka kepada instansi termasuk kualitas pelayanan yang ada di instansi. Peningkatan kinerja adalah cara suatu instansi untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkualitas yang dapat mengembangkan serta menjalankan suatu pelayanan yang sesuai dengan standar operasional yang ada di instansi tersebut.

Sebagai unsur aparatur pemerintahan, pegawai sekaligus abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, penggerak, partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan UUD 1945 serta sekaligus berperan sebagai pengendali dan pengawas pelaksana pembangunan itu sendiri.

Pada dasarnya kinerja menekankan apa saja yang di hasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa saja yang keluar (*out come*). Bila di perhatikan lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan adalah suatu proses yang mengolah *in put* menjadi *out put* (hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang di terjemahkan dalam kegiatan atau tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen-komponen dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Dalam menjalankan kinerja para Aparatur Sipil Negara (ASN) kantor kecamatan masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan, terutama pada pelayanan pembuatan E-KTP. Karena ada sebagian masyarakat masih kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan contohnya seperti apabila ada masyarakat yang ingin mengganti KTP menjadi E-KTP, nomor NIK yang di berikan ada yang masih belum aktif dan tidak bisa di gunakan, sehingga harus mengaktifkan kembali dan menunggu lebih lama dari waktu yang di berikan oleh kecamatan serta informasi yang di berikan bagian pelayanan tentang penyelesaian pembuatan E-KTP tidak jelas seperti pada saat pengambilan E-KTP tidak di tentukan tempatnya, maka dari itu masyarakat kebingungan terhadap informasi yang di berikan. Dan ada juga masyarakat yang mengeluhkan pencetakan E-KTP yang tidak memberikan jaminan waktu sehingga masalah inilah yang dapat menurunkan kedisiplinan terhadap prosedur yang ada di kecamatan tersebut

Seharusnya kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan E-KTP harus lebih di perjelas informasi serta prosedur kinerja yang ada di Kantor Kecamatan tersebut. Sehingga tidak membuat masyarakat berpikiran bahwa pelayanan yang di berikan tidak efektif. Para pegawai bagian pelayanan harus lebih memahami prosedur pembuatan E-KTP terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam pembuatannya. Serta tentang waktu dan tempat yang di berikan haruslah jelas informasinya agar masyarakat tidak kebingungan pada saat membuat dan menunggu penyelesaian pembuatan E-KT tersebut.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) yang efektif dan efisien diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Maka dari itu diperlukan otonomi dan kebebasan dalam mengalokasikan sumber daya manusia membuat pedoman pelayanan, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Dalam rangka meningkatkan kinerja Aparatur Sipil negara (ASN) maka di perlukan pengembangan sumber daya manusia untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima dan terarah sesuai prosedur yang telah di tetapkan agar tidak berpengaruh terhadap buruknya suatu pelayanan dalam sebuah instansi. Akan tetapi kenyataan yang terjadi masih banyak sumber daya manusia di suatu instansi belum menjalankan sesuai prosedur dan kualitas dari pelayanan tersebut sangat jauh dari kata baik serta kinerja pegawai yang belum cukup maksimal.

Berdasarkan hal ini kemudian penulis tertarik untuk melakukan penelitian proposal skripsi dengan judul “**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN E-KTP KANTOR KECAMATAN MENTAYA HULU KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Mentaya Hulu.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Mentaya Hulu.
2. Mengetahui upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kinerja para aparatur sipil negara (ASN) di Kantor Kecamatan Mentaya Hulu.

## **D. Manfaat Penelitian**

- 1) Manfaat Teoritis
  - a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Negara.
  - b. Bagi mahasiswa dapat dijadikan acuan atau referensi untuk penelitian berikutnya
- 2) Manfaat Praktis
  - a. Memberikan sumbangan kepada aparatur sipil negara (ASN) di Kecamatan Mentaya Hulu.

- b. Berusaha memecahkan permasalahan yang ada tersebut dengan metode ilmiah sehingga meningkatkan kinerja ASN di Kecamatan Mentaya Hulu.

