

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instansi Pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan, dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintahan. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah secara efektif dan efisien. Pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi.

Instansi pemerintah harus memperhatikan aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, terutama bila mengingat bahwa instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini memaksa setiap instansi harus dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien dan produktif. Dalam memberikan pelayanan publik tentunya ini akan memacu instansi pemerintah untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah.

Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi, agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja instansi sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para pegawainya karena dengan kurangnya kedisiplinan para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun. Pada dasarnya instansi pemerintah harus mengedepankan pelayanan publik.

Disiplin kerja yang dimaksud peneliti adalah disiplin kerja individu atau pegawai yang handal dan mampu dalam melaksanakan kegiatan atau mampu dalam melaksanakan proses kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Individu atau pegawai yang efektif dimaksud adalah individu atau pegawai yang mampu dan memiliki kualitas kerja yang memadai. Sedangkan yang berkualitas dimaksud adalah mencerminkan individu atau pegawai yang efektif dan mampu mempengaruhi berbagai persyaratan spesifikasi dan harapan, karena kualitas tersebut sangat berkaitan dengan pelayanan dalam hal ini berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dicapai.

Sebagaimana diketahui diberlakukannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana diganti dengan UU No. 32 Tahun 2004 dan ditindak lanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja perangkat daerah Kabupaten Bandung, maka dalam kegiatannya Kecamatan yang semula sebagai kepala wilayah sekarang berubah menjadi perangkat daerah, maka dalam hal ini Kecamatan mengandung arti bahwa sebagai Perangkat Daerah Kecamatan berada dibawah dan bertanggung

jawab kepada Bupati. Dimana camat sebagai pimpinan mempunyai wewenang dalam menjalankan roda pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan ditingkat Kecamatan. Pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan efektif, salah satunya yaitu memperhatikan disiplin kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor disiplin kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik (*public service*) yang prima membutuhkan tersedianya sumber daya manusia yang ulet, ramah dan profesional. Dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan tanggung jawabnya mengalami berbagai hambatan terutama yang berkaitan dengan masalah disiplin kerja pegawai, sehingga tidak sesuai dengan tuntutan serta kebutuhan organisasi Kelurahan dan Kecamatan pada lingkungan Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dalam perundang-undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. Undang-undang ini menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945.

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan kartu tanda penduduk dibuat melalui elektronik, berdasarkan segi fisik ataupun penggunaannya yang berfungsi berdasarkan komputerisasi. Berdasarkan situs resmi dari e-KTP sendiri merupakan dokumen kependudukan di dalamnya memuat sistem pengendalian atau keamanan baik melalui sisi teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan data dari kependudukan nasional. E-KTP sendiri dilatarbelakangi berdasarkan sistem pembuatan dari KTP nasional atau konvensional di Indonesia dimana memungkinkan seseorang yang bisa mempunyai lebih dari 1 KTP.

Adapun hal tersebut dikarenakan belum terdapatnya basis data secara terpadu yang berfungsi menghimpun data dari penduduk yang ada di seluruh Indonesia. Adapun fakta tersebut tentunya membuka peluang bagi penduduk yang hendak berbuat curang seperti hal-hal menggandakan KTP-nya. Contoh bisa dipakai untuk memalsukan maupun menggandakan KTP, menghindari pajak, mempermudah proses pembuatan paspor yang tak bisa dibuat di semua kota, menyembunyikan identitas serta mengamankan korupsi maupun tindak kejahatan.

Adapun program e-KTP sendiri diluncurkan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia sejak bulan Februari tahun 2011. Pelaksanaannya sendiri dibagi menjadi 2 tahap, diantaranya tahap pertama sejak tahun 2011 berakhir di tanggal 30 April 2012 mencakup sebanyak 67 juta penduduk. Sementara tahap kedua sendiri mencakup sebanyak 105 juta penduduk.

Salah satu kinerja dari pemerintah kecamatan Banjaran adalah melaksanakan tugas penerbitan E-KTP (kartu tanda penduduk). E-KTP wajib dimiliki oleh setiap warga negara yang sudah menginjak umur 17 tahun keatas. Namun kenyataan masih banyak masyarakat yang telah memenuhi syarat memiliki E-KTP tetapi tidak memilikinya. Hal ini terjadi karena disebabkan krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, masyarakat beranggapan bahwa berhubungan dengan organisasi pemerintah merupakan hal yang membutuhkan proses yang sangat lama dan berbelit-belit, yang mana tidak diketahui alasan mengapa proses itu sangat lama dan berbelit-belit.

Untuk menghadapi tantangan ini, maka pemerintah perlu menuntut disiplin kerja yang tinggi demi tercapainya kualitas pelayanan e-ktp yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan, dimana kualitas pelayanan e-ktp yang diharapkan tersebut salah satu dipengaruhi oleh disiplin kerja.

Berdasarkan hasil penelitian di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung masih ada kecenderungan Kualitas Pelayanan yang masih rendah, hal tersebut dapat dilihat dari indikator sebagai :

1. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan pegawai rendah, mengakibatkan pelayanan tidak tepat waktu. Contoh : Pegawai menjanjikan kepada masyarakat jika e-KTP akan selesai tepat pada waktu yang ditentukan oleh pegawai, namun pada kenyataannya pegawai tidak menepati janjinya. Dikarenakan alat untuk membuat e-KTP habis atau belum ada kiriman lagi dari pusat untuk memproses pembuatan e-KTP.

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap pegawai rendah, mengakibatkan proses pelayanan melambat. Contohnya : Jika ada masyarakat yang datang ke Kecamatan untuk melakukan pembuatan e-KTP pegawai tidak langsung cepat dalam merespon masyarakat.

Hal tersebut menandakan bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan e-KTP. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih rendahnya disiplin kerja yang berdampak pada kualitas pelayanan rendah.

Rendahnya kualitas pelayanan tersebut diduga disebabkan masih rendahnya disiplin kerja dengan indikator sebagai berikut :

1. Tanggung jawab

Tanggung jawab pegawai yang rendah ikut mempengaruhi tingkat disiplin kerja. Contohnya : Adanya pegawai yang diberi tugas tidak sesuai dengan yang diharapkan dan tidak sesuai dengan janjinya.

Misalnya : Menjanjikan e-KTP selesai pada waktu yang telah dijanjikan.

2. Tindakan

Tindakan rendah, mengakibatkan disiplin kerja buruk. Contoh : Adanya pegawai yang masih bertindak semaunya ketika masyarakat ingin membuat e-KTP. Jelas hal tersebut membuat pegawai kurang disiplin dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankannya.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti merasa untuk mengadakan penelitian mengenai disiplin kerja dengan kualitas pelayanan yang dituangkan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN BANJARAN KABUPATEN BANDUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan e-ktp di Kecamatan Banjaran?
2. Faktor apa saja yang menghambat dalam disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan e-ktp di Kecamatan Banjaran?
3. Usaha apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan e-ktp di Kecamatan Banjaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan di bahas, adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

Mengumpulkan data dan informasi mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung

1. Mengetahui adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan e- ktp di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung
2. Mengetahui apa saja yang menghambat Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung
3. Menerapkan usaha yang dapat di lakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini diajukan guna menjelaskan mengenai disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan e-ktp di Kecamatan Banjaran baik menurut kegunaan teoritis maupun praktis. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kegunaan Teoritis. Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki harapan agar penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis serta menambah ilmu yang didapatkan selama melakukan proses perkuliahan dan penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar

studi untuk perbandingan dan referensi bagi penelitian lain yang sejenis dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya bisa lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan.

2. Kegunaan Praktis

1) Bagi penulis. Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang diteliti yaitu pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan e-ktip di Kecamatan Banjaran.

2) Bagi Kecamatan Banjaran. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

3) Bagi Pihak lain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana informasi untuk memperkaya cakrawala berfikir dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan selanjutnya.