

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada suatu aspek dalam pemerintahan yang merupakan suatu entitas yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non-profit. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Memberikan pelayanan publik merupakan tugas utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sering terlupakan akibat permasalahan yang dihadapi pemerintah semakin rumit dan kompleks.(Kartika, 2013).

Dalam suatu hal yang berkaitan dengan berbagai hal tentang pelayanan publik yang diibartakan sebagai suatu tolak ukur dalam suatu pelayanan publik yang harus senang tiasa untuk bisa di bina serta di kembangkan, untuk menjadi peningkatan dalam suatu pelayanan baik dari sektor publik tersebut yang berhubungan dengan pelayanan dari berbagai instansi pemerintahan khususnya terhadap masyarakat atau kelompok masyarakat serta dalam suatu pelayanan publik di atur serta tertuang dalam peraturan **Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009** menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam

kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat **Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945**.

Maka pada pengelolaan pelayanan publik dalam suatu instansi pemerintah harus secara baik dan efektif serta efisien dalam memberikan suatu pelayanan terhadap masyarakat umum agar dalam suatu pelayanan tersebut bisa membantu masyarakat dalam berbagai hal yang berkaitan dengan kebutuhannya terhadap administrasi kependudukan nya yang sangat berkaitan dengan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh masyarakat umumnya untuk menunjang kebutuhannya dalam berbagai hal.

Sebab dalam suatu pelayanan publik ada standar pelayanannya seperti Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi.

Maka dari itu adapun berbagai sektor pelayanan khususnya di kecamatan yang menjadi tugasnya untuk bisa mengembangkan dan memaju sesuai tujuan yang diinginkan dalam instansi tersebut. Serta diatur oleh **Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal**. Oleh Sebab saat ini daerah lebih mementingkan pengembangan pelayanan yang berhubungan dengan

kompetensi pegawai. Adapun **Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi Pada Kecamatan dan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung.**

Oleh karena itu dalam pelayanan publik juga harus di dukung oleh kompetensi pegawai nya dalam pelaksanaan pelayanannya khususnya di instansi pemerintahan, karena kompetensi merupakan suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya. kompetensi juga merupakan suatu keterampilan, pengetahuan, sikap dasar, dan nilai yang terdapat dalam diri seseorang yang tercermin dari kemampuan berpikir dan bertindak secara konsisten. Dengan kata lain, kompetensi tidak hanya tentang pengetahuan atau kemampuan seseorang, namun kemauan melakukan apa yang diketahui sehingga menghasilkan manfaat yang berguna untuk menunjang kinerjanya.

Adapun mengenai kompetensi pegawai khususnya di pemerintahan kota bandung diatur oleh **undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara** yaitu suatu undang-undang yang mengatur kinerja para pegawai pemerintahan, maka dari itu dalam suatu kompetensi pegawai yang bekerja di instansi pemerintah khususnya di ruang lingkup kecamatan harus bisa dikembangkan dan diberikan semacam pelatihan seperti bimbingan teknis mengenai pelayan kepada masyarakat agar masyarakat bisa lebih terbantu serta tertangani mengenai keperluannya dari surat menyurat yang berkaitan dengan pelayanan publik serta berkaitan juga dengan berbagai keperluan melingkupi ranah administrasi kemasyarakatan.

Serta adapun peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang peningkatan kompetensi pegawai di kota Bandung yaitu **Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang pendidikan pelatihan pegawai negeri sipil**. Maka dapat disimpulkan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya di instansi pemerintah harus diiringan oleh kompetensi pegawainya dalam pelaksanaan pelayanannya agar dalam proses melayani masyarakat, bisa berjalan baik dan sesuai dengan apa yang menjadi pedoman dalam proses pelayanan agar dapat mempermudah dan melancarkan keperluan masyarakat secara umumnya.

Maka dalam hal tersebut yang berkaitan dengan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan E-KTP, yang dilaksanakan di kantor kecamatan sangat berkaitan dengan kompetensi pegawai tersebut dalam melaksanakan pelayanannya sebab kompetensi suatu pegawai dalam pelayanan khususnya di bagian E-KTP sangat penting dalam proses pelayanan E-KTP. Karena E-KTP merupakan kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam segi fisiknya ataupun penggunaannya telah terkomputerisasi secara *central*, serta dalam program E-KTP tersebut diluncurkan oleh kementerian dalam negeri republik Indonesia yang perdana diluncurkan sekitar tahun 2011, maka dari itu E-KTP wajib di miliki oleh semua masyarakat secara umum yang telah memenuhi persyaratan-persyaratnya.

Serta yang berhubungan dengan kompetensi pegawai dalam proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Bojongloa Kaler merupakan hal yang sangat penting dan urgent untuk bisa dikembangkan serta dibenahi agar dalam suatu pelayanan yang menyangkut E-KTP bisa lebih berjalan baik dan sesuai apa yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan publik agar pegawainya bisa

melaksanakan pelayanannya secara cermat, cepat, baik dan teliti dalam pelaksanaan pelayanannya yang berhubungan dengan kompetensi pegawai dalam pelayanannya. Adapun rekapitulasi pegawai bagian operator pelayanan E-KTP yang bekerja di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler sebagai berikut :

Tabel 1.1
Daftar Pegawai Bagian Operator Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler

No	Nama Operator Pelayanan	Tugas
1.	Agus Haryadi	Mengkoordinir Pemberian Pelayanan Untuk Masyarakat Kelurahan Jamika
2.	Daffa Walliyyudin	Mengkoordinir Pemberian Pelayanan Untuk Masyarakat Kelurahan Babakan Tarogong dan Suka Asih
3.	Eka Mustika Sari	Mengkoordinir Pemberian Pelayanan Untuk Masyarakat Kelurahan Kopo
4.	Ratna Ekawati	Mengkoordinir Pemberian Pelayanan Untuk Masyarakat Kelurahan Babakan Asih

Sumber : Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler

Tabel 1.1. diatas merupakan daftar para pegawai pelayanan yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, maka yang berhubungan dengan segi pengetahuan dan sertifikasi keahlian pegawai sudah cukup baik tetapi masih perlu dibenahi dalam suatu pengembangan jangka panjang mengenai kompetensi pegawai yang berhubungan berbagai hal yang menyakut, peningkatan suatu pelayanan tersebut yang ditunjang oleh faktor pendidikan para pegawai pelayanan tersebut dengan faktor terpenting yang harus dimiliki oleh para pegawai dalam menunjang berbagai hal yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dalam penyelesaian tugas-tugasnya, karena dalam tuntutan kinerja yang baik sudah menjadi bagian dari organisasi tapi pada prakteknya belum semua pegawai bisa

melaksanakan kompetensi dalam pelaksanaan tugasnya secara maksimal yang berkaitan dengan kinerjanya. Adapun dalam proses pengelolaan pelayanan yang berkaitan dengan E-KTP dilaksanakan oleh para pegawai yang kebanyakannya non ASN.

Adapun beberapa bimbingan teknis (BIMTEK) yang pernah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung yang berhubungan dengan kompetensi pegawainya :

Tabel 1.2

Bimtek Yang Dilaksanakan Di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

No	Bimtek Yang Dilaksanakan Di Kecamatan Bojongloa Kaler
1.	Peningkatan Sumber Daya Aparatur Kecamatan / Kelurahan
2.	Optimalisasi Peran Kecamatan
3.	Pemaparan Sistem Aplikasi SIPAKU Untuk Pelayanan

Sumber : Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung

Maka pada tabel 1.2 diatas merupakan program-program bimbingan teknis yang pernah dilaksanakan di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung, dari hal tersebut dalam bimbingan teknis merupakan proses yang berkaitan dengan segi peningkatan kompetensi pegawai tapi dalam hal tersebut masih dinilai kurang efektif sebab dalam prosesnya masih dinilai sedikit program- program pelaksanaan bimbingan teknis sebab dalam, suatu pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Bojongloa Kaler belum berjalan maksimal harus dibenahi dan ditingkatkan lagi dari segi pengelolaan pelayanannya yang berkaitan dengan kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanannya khususnya di bidang E-KTP.

Oleh karena itu masih ada beberapa permasalahan yang harus segera di benahi mengenai faktor-faktor tentang kompetensi pegawai khususnya dalam proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan kompetensi pengetahuan pegawainya masih kurang optimal karena dalam pelayanan pembuatan E-KTP masih adanya terjadi kelewat dalam pemaparan syarat serta prosedur pembuatan E-KTP masih adanya para petugas yang kurang teliti atau lupa dalam menyampaikan persyaratan serta prosedur mengenai pembuatan E-KTP.
2. Berkaitan dengan kemampuan maupun keterampilan (*skill*) pegawai berhubungan dengan kompetensi di bidang teknologi informasi dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Bojongloa Kaler pada segi kompetensi pegawainya belum berjalan maksimal dalam pemahaman pada teknologi informasinya maka dari itu menjadikan faktor penghambat pelayanan E-KTP tersebut yang berhubungan dengan kompetensi pegawainya dalam pelaksanaannya sebab kurangnya pelatihan mengenai peningkatan kompetensi pegawainya mengenai teknologi informasinya..
3. Berkaitan dengan sikap pegawai yaitu masih kurang nya komunikasi antara pegawai pelayanan dengan masyarakat dalam proses perekaman Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) hal ini dapat dilihat melalui tidak ada tanda untuk mengarahkan masyarakat, sehingga beberapa warga merasa bingung dan hasilnya warga menjadi kurang bisa diatur atau kurang tertib dalam pendaftaran layanannya perekaman E-KTP serta dalam tata cara pelayanannya masih kurang maksimal dalam pelaksanaannya.

Maka dari hal tersebut berkaitan dengan observasi awal yang berhubungan dengan kompetensi pegawai pelayanan E-KTP di Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung harus segera dibenahi serta ditunjang dengan sistem kinerja yang efektif dan efisien dalam pelayanan kepada masyarakatnya. Maka dari itu salah satu solusi yang perlu ditempuh adalah dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia atau pegawai yang di Kecamatan Bojongloa Kaler terkait dengan pelayanan E-KTP.

Berdasarkan pemahaman diatas tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP dalam rangka usulan penelitian skripsi lebih lanjut mengenai yang berjudul **“Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.”** Dengan menggunakan teori tentang konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2020:204).

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks atau pun latar belakang penelitian di atas, maka dalam fokus penelitian nya peneliti mengambil mengenai yang berhubungan dengan fokus penelitian yang akan dikaji yaitu untuk mendeskripsikan bagaimana **“Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung”**

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar konteks penelitian tersebut, maka peneliti mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung ?
2. Apa Faktor Penghambat Dan Upaya Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung ?

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah-masalah yang telah diidentifikasi, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Dan Upaya Pelaksanaan Peningkatan Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ini masih memiliki keterbatasan, namun penulis berharap dapat memberikan kegunaan secara teoritis maupun praktis.

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menunjang ilmu administrasi publik khususnya di bidang administrasi publik.

1.5.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta masukan yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.

1.5.3. Kegunaan Peneliti

Hasil penelitian diharapkan menambah pengalaman keilmuan mengenai Kompetensi Pegawai Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bojongloa Kaler Kota Bandung.