

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kependudukan adalah bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah guna mencapai tertib administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi ini mencakup pencatatan sipil untuk mencapai sistem data kependudukan yang akurat, valid dan aktual. Administrasi sendiri dimanfaatkan sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan pemerintahan. Pada konsep lainnya pelayanan administrasi kependudukan merupakan pemberian hak secara administratif kepada penduduk dalam memberikan keabsahan mengenai identitas penduduk dan perlindungan atas status hak sipil seseorang. Berdasarkan dengan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (3) mengatakan: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. contoh dari pelayanan umum yang dimaksud dapat berupa pelayanan publik.¹

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif seperti pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah dalam penerbitan dokumen kependudukan untuk melindungi dan menjamin hak sipil dan kebutuhan dasar warga negara. Masyarakat merupakan pelanggan dari pelayanan publik, karena masyarakat langsung dapat menilai apakah kualitas

¹Dika ummu Habibah “*pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil*” tahun 2021

pelayanan yang di berikan sudah baik atau masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pemerintahan. Pemerintahan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pemerintah memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan, sehingga kualitas merupakan prioritas utama bagi pemerintah sebagai tolak ukur keunggulan untuk bersaing.² Inovasi dalam pelayanan publik, klasifikasi sebagai berawal dari perspektif sector swasta dan orientasi internal, dalam hal ini nilai publik dan sifat kolaboratifnya diabaikan.

Keberhasilan inovasi pelayanan publik akan lebih mudah terjadi apabila terdapat bantuan dari pemimpin dalam hal kemitraan. Hal tersebut akan berguna untuk membangun rasa kepercayaan, menyetujui ambisi-ambisi yang jelas, dipikirkan dengan matang, didukung secara politis, memberikan investasi waktu, sumber daya dan energi, memberikan manajer dan staf sebuah ‘pembelajaran’, membuat komitmen bersifat jangka panjang, belajar, mengadaptasi, dan menumbuhkan inovasi secara bersama-sama. Untuk itu, manajer sektor publik bisa mempergunakan tindakan kepemimpinan yang

²Muhamad Isak Jurnal Inovasi Daerah “Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah” Vol. 1 No . 1 (2022) hal 19-26

guna merefleksikan apa yang mungkin akan dilakukan guna meningkatkan kolaborasi inovasi yang berhasil.³

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintah ditingkat lokal, terutama di kecamatan. Untuk menghadapi tantangan ini pemerintah memberikan pelayanan yang efisien, transparan dan memadai kepada masyarakat. Kualitas pelayanan sangat penting karena berkaitan langsung dengan hak-hak sipil masyarakat, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen administrasi lainnya. Data kependudukan merupakan sebuah hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sementara itu, dokumen kependudukan adalah dokumen yang resmi dan telah dikeluarkan oleh instansi publik pelaksana, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang berpegang teguh pada kekuatan hukum. Hasil luarannya terdiri dari tiga, yaitu surat, kartu, dan akta.⁴ (Suthira & Novandi, 2021).

Kualitas Pelayanan memegang peran penting untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat. Citra kualitas pelayanan yang baik menjadi sudut pandang atau persepsi pihak pemerintah, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Pemerintah yang gagal memuaskan pelayanan akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan

³Munro, J. (2020). "Leading For Collaborative Public Service Innovation. *Public Money & Management*", 40(4), 316–325.

⁴Suthira, M., & Novandi, H. (2021). "Indonesia Maju dengan Tertib Administrasi Kependudukan."

pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap pemerintahan wajib merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan sistem, kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan untuk masyarakatnya. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.⁵ Pelayanan publik dapat dijadikan standar tolak ukur dari hasil kinerja pemerintah itu sendiri sudah berjalan dengan baik atau masih ada yang perlu dibenahi. Kualitas pelayanan publik tersebut belum berhasil terwujud sesuai tujuan maka pelayanan publik belum berjalan dengan baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang telah direvisi, definisi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lainnya.⁶

Permasalahan peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun sangat pesat menyebabkan semakin banyaknya permintaan masyarakat terhadap pelayanan administratif berupa pembuatan dokumen kependudukan.⁷ Aparatur

⁵Lutfi J Kurniawan dan Mustofa Ludfi. 2017. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Setara Pres Kelompok Instrans Publising. Jatim. Hlm 38

⁶“ *Administrasi Kependudukan* “ (Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 pasal 1 ayat 1)

⁷*Sumber data kependudukan Kecamatan Madang Suku III*

pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang mengesankan bagi masyarakat, karena pelayanan publik merupakan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁸Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan layanan public yang prima bagi semua penduduknya, karena pelayanan public merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.Berdasarkan penuturan warga yang bernama Juwita mengatakan bahwa masyarakat sering merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dan dianggap lamban terhadap penanganannya.Permasalahan ini terlihat dari masih banyaknya keterbatasan akses pelayanan public terhadap administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk serta pengurusan dokumen dan kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur yang harus diikuti.⁹

Pemerintah juga cukup menyepelekan terhadap pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang signifikan.¹⁰Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan public yang terjadi selama ini masih berbeli-belit, lamban, mahal, dan melelahkan.Masyarakat berharap aparat pemerintah dapat

⁸ Saputro, A. (2015). "*Pelayanan Publik dan Kepentingan Masyarakat*". Penerbit XYZ.

⁹Hasil Wawancara Pra-Riset dengan Juwita, pada hari Kamis 31 Oktober 2024 Pukul 15.00 WIB

¹⁰<https://kependudukanpemdadiy.files.wordpress.com/2010/08/pencatatan-sipil>

melaksanakan pelayanan public dengan baik sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Jika inovasi ini berhasil akan memudahkan setiap masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, serta dokumen lainnya.

Membangun sistem administrasi kependudukan adalah membakukan atau memantapkan mekanisme penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil terutama kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan diupayakan dapat:

1. Meningkatkan pemahaman penduduk atas manfaat kepemilikan identitas penduduk dan dokumen kependudukan.
2. Mendukung pertukaran data penduduk antar lembaga yang melayani administrasi kependudukan secara tertib dan berkesinambungan.
3. Menjamin keamanan data individu yang terhimpun dalam bank data dan dapat diakses dalam sistem jaringan.
4. Mewujudkan perlindungan terhadap hak sipil dan hak politik penduduk melalui penertiban dokumen penduduk.

Sejak ditetapkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Oleh karena itu, instansi pemerintahan di Kecamatan Madang Suku III berusaha terus melakukan pelayanan publik dengan melakukan terobosan dan inovasi

baru untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya inovasi alternatif yaitu pelayanan klinik konsultasi yang bertujuan untuk memberikan bimbingan dan konsultasi kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, mempercepat proses, mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan klinik konsultasi bertujuan untuk menjadi jembatan antara masyarakat dan pemerintah dalam mengatasi permasalahan di atas, serta memberikan akses yang lebih baik dan lebih cepat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Inovasi pada klinik konsultasi ini bisa dilakukan sebagai pendukung untuk pengembangan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah, dengan kata lain inovasi daerah yang diatur dalam PP Nomor 38 Tahun 2017 membantu memenuhi tujuan UU Nomor 24 Tahun 2013, yaitu meningkatkan akses, akurasi, dan kenyamanan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Hal ini juga bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, serta meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan di wilayah Kecamatan Madang Suku III.

Berdasarkan indikator kecepatan dalam pelayanan menunjukan kondisi kurang memuaskan, hal ini dapat dilihat dari masih kurang disiplinnya aparatur

kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya serta sarana dan prasarana yang ada masih sangat kurang mendukung. Ketepatan aparatur kecamatan juga belum konsisten dalam waktu pelayanan yang telah ditetapkan, akan tetapi pada indikator kemudahan dalam pelayanan menunjukkan pada kondisi memuaskan, hal tersebut dapat dilihat dari biaya administrasi gratis atau tidak dipungut biaya yang telah diterapkan dalam pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Peneliti menemukan masalah di kantor kecamatan madang suku III dengan wawancara awal salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa “pada saat mengurus surat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat tersebut terlambat selesai karna harus menunggu aparat kecamatan yang bertugas di bidang tersebut datang”.

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan lama dan lambat.¹¹ Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi suatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan masyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pusat.¹² Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan

¹¹Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Madang Suku III tanggal 31 oktober 2024

¹²Suandi “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*” 2019

penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Administrasi kependudukan mencakup berbagai layanan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta pernikahan, dan sebagainya. Layanan ini merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang langsung berhubungan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan ini, mereka cenderung lebih aktif dan terlibat dalam administrasi kependudukan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, termasuk aksesibilitas, kualitas layanan, kemudahan prosedur, dan responsivitas petugas. Masyarakat yang merasa bahwa proses administrasi berjalan dengan lancar dan efisien akan lebih termotivasi untuk memanfaatkan layanan tersebut secara maksimal, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat partisipasi dalam administrasi kependudukan.¹³ Daya tarik masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas, aksesibilitas, transparansi, dan biaya layanan, serta pengalaman keseluruhan yang mereka terima. Pemerintah yang berfokus pada peningkatan faktor-faktor ini akan mampu menarik lebih banyak masyarakat untuk berpartisipasi dalam administrasi kependudukan atau program lainnya. Selain itu, inovasi dan penggunaan teknologi juga semakin penting untuk meningkatkan daya tarik layanan publik.¹⁴

1.2. Rumusan Masalah

¹³Robert D.Behn *"The State Of Publik Administration: An Overview"* 2014

¹⁴Reza Ashhari *"Faktor Perilaku Organisasi Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan Publik"* Bangka Belitung, Vol 10, 2022

Rumusan masalah adalah pernyataan atau pertanyaan yang disusun secara jelas dan spesifik untuk menggambarkan inti permasalahan yang akan diteliti atau dipecahkan. Rumusan ini bertujuan untuk memberikan fokus dan arah penelitian atau penyelidikan agar hasilnya lebih terarah dan sistematis. Beberapa penelitian rumusan masalahnya adalah membantu peneliti menentukan tujuan, metode, dan teknik yang tepat untuk mendapatkan solusi atau jawaban yang relevan.

Perumusan masalah atau *research question* atau disebut juga sebagai *research problem*, diartikan sebagai suatu rumusan yang mempertanyakan suatu fenomena, baik dalam kedudukannya sebagai fenomena mandiri, maupun dalam kedudukannya sebagai fenomena yang saling terkait di antara fenomena yang satu dengan yang lainnya, baik sebagai penyebab maupun sebagai akibat.¹⁵

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Klinik Konsultasi di Kantor Kecamatan Madang Suku III”?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah pernyataan yang menjelaskan apa yang ingin dicapai atau diperoleh dari suatu penelitian. Tujuan ini menggambarkan hasil yang diharapkan dan memberikan arah serta fokus bagi peneliti dalam menyusun langkah-langkah penelitian. Tujuan penelitian juga membantu

¹⁵ http://pustaka.ut.ac.id/puslata/online.php?menu=bmpsport_detail2&ID=394

menentukan metode, pendekatan, dan teknik yang akan digunakan dalam proses penelitian.

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang akan diperoleh setelah penelitian selesai, juga sesuatu yang akan dicapai atau ditangani dalam suatu penelitian. Kata-kata dari tujuan penelitian mengungkapkan keinginan peneliti untuk mendapatkan jawaban atas masalah penelitian yang akan diajukan.¹⁶

Oleh sebab itu, perumusan tujuan haruslah relevan dengan identitas masalah yang dihadapi, perumusan masalah dan proses penelitian. Dalam beberapa penelitian, masalahnya sangat sederhana dan tujuan penelitian tampaknya merupakan pengulangan dari rumusan masalah, hanya saja penjelasan masalah dijelaskan dengan pertanyaan, sedangkan tujuannya ditulis dalam bentuk pernyataan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan klinik konsultasi di Kantor Kecamatan Madang Suku III apakah sudah terlaksana sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau malah sebaliknya belum terlaksanakan dengan baik.

Jika sudah mengetahui bagaimana penerapan pelayanan tersebut peneliti akan melakukan langkah selanjutnya yaitu: (1) melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan benar-benar membawa hasil sesuai dengan harapan. Jika masih ada kekurangan, akan dilakukan penyesuaian lebih lanjut. (2) melakukan sosialisasi, dengan membicarakan hasil penelitian kepada pihak-pihak

¹⁶Creswell, J. W. - *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*

pemerintah kecamatan, masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. melibatkan mereka dalam proses perbaikan sehingga ada dukungan dan kolaborasi untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah hasil positif atau kontribusi yang diharapkan dari suatu penelitian, baik dalam aspek teoretis maupun praktis. Manfaat penelitian menunjukkan bagaimana penelitian tersebut dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, menyelesaikan masalah praktis, atau membantu dalam pengambilan keputusan di masa depan.¹⁷

Manfaat yang diharapkan dari penelitian terhadap Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Klinik Konsultasi di Kantor Kecamatan Madang Suku III) ini antara lain adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah literature akademis mengenai inovasi yang di berikan pemerintah dalam mencapai kepuasan masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pemerintah dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.4.2. Manfaat praktis

a) Bagi Pemerintah Kecamatan Madang Suku III

¹⁷Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Pemerintah Kecamatan Madang Suku III dapat memahami lebih dalam tentang Inovasi Pelayanan Klinik Konsultasi agar mendapatkan manfaat yang efisien dan efektif bagi masyarakat desa.

b) Bagi Masyarakat Desa

Penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang manfaat yang mereka peroleh dari inovasi yang diberikan oleh pihak pemerintah, serta memberikan masukan mengenai bagaimana mereka dapat lebih aktif terlibat dalam program Pelayanan masyarakat tersebut.