

## **BAB I PENDAHULUAN**

### *1.1 Latar Belakang*

Pelayanan publik di Indonesia kini telah menjadi sebuah isu sentral dalam pembangunan, sebagai negara berkembang yang memiliki luas wilayah berupa daratan dan daerah kepulauan, Indonesia juga mempunyai jumlah penduduk yang sangat besar, dan hal ini berdampak terhadap persebaran penduduknya yang tidak merata, banyak ditemukan permasalahan yang kerap muncul disebabkan oleh persebaran penduduk yang tidak merata. Sehingga menyebabkan pemerintah harus bertindak cepat dalam membuat suatu kebijakan, untuk menyikapi permasalahan tersebut, maka penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih baik lagi di mulai dari pemerintahan pusat sampai dengan pemerintahan yang paling bawah, namun dengan mobilitas warga Negara yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama, sebagai sebuah lembaga pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan

administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Banyaknya di temukan permasalahan dalam segi pelayanan publik yaitu ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja yang di lakukan oleh pemerintah yang memiliki sebuah kewajiban untuk penyelenggara urusan publik. mendorong pemerintah untuk segera melakukan perubahan untuk penyusunannya demi mewujudkan tata pemerintahan yang baik ( *Good Governance* ). Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator kinerja pemerintah melalui birokrasinya. Perbaikan di sektor pelayanan menjadi penggerak utama yang di anggap penting oleh semua actor dari unsur *Good Governance*. Tentunya dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal perlu di lakukannya sebuah gebrakan atau inovasi. Kondisi masyarakat yang beragam kebutuhan hidup tentunya mereka menuntut akan hadirnya sebuah pemerintahan yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama mendapatkan pelayanan yang prima dari pemerintah, masyarakat yang setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Upaya memberikan peningkatan pelayanan diperlukan suatu

inovasi pelayanan publik yang berguna untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan mudah, dan ini juga merupakan solusi dari buruknya pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya, salah satu upaya dalam meningkatkan kemampuan daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan berinovasi dalam mengelola tata kelola pemerintahan daerah. Tentunya hal ini berjalan lurus dengan majunya suatu daerah yaitu sangat ditentukan oleh inovasi yang dilakukan oleh daerah tersebut. Untuk itu diperlukan adanya kegiatan yang inovatif yang dilakukan oleh aparatur sipil negara dalam daerah, perlu adanya upaya memacu kreativitas daerah untuk meningkatkan daya saing daerah, sehingga perlu adanya kriteria yang obyektif yang bisa dijadikan sebagai pegangan bagi pejabat daerah untuk melakukan kegiatan yang bersifat inovatif, dengan begitu inovasi akan terpacu dan berkembang, khususnya di bagian pelaksanaan pelayanan publik, dalam beberapa tahun terakhir banyak munculnya inovasi-inovasi dalam pelayanan publik tentunya hal itu merupakan salah satu langkah reformasi birokrasi di pemerintah Indonesia dalam upaya nya meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan sebagaimana telah mengalami perubahan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pada intinya administrasi ialah serangkaian proses dalam menata maupun menerbitkan dokumen kependudukan maupun sipil, pengintegrasian berbagai informasi kependudukan

sehingga hasil yang telah di dapat bisa di pergunakan dalam urusan yang lain.  
(Astuti et al., 2021)

Kabupaten Sumenep adalah suatu daerah di provinsi Jawa Timur , Secara geografis kabupaten Sumenep terdiri dari daratan dan kepulauan, kabupaten sumenep memiliki 126 pulau ( sesuai dengan hasil sinkronisasi luas kabupaten sumenep tahun 2002 ). Kabupaten Sumenep berada di ujung timur pulau madura dimana terdapat 27 kecamatan, 19 kecamatan yang ada di daratan dan 8 kecamatan yang berada di daerah kepulauan, data tahun 2020 menunjukkan bahwa popolasi penduduk kabupaten sumenep yang mencapai 1.124.436 jiwa yang dan hal ini akan terus bertambah setiap tahunnya ( <https://sumenepkab.bps.go.id> di akses pada tanggal 23 Desember 2021, pada jam 19.30 )

Pemerintah Kabupaten Sumenep juga terus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, tentunya hal ini sejalan dengan jargon “ Bismillah Melayani” ini dapat di lihat dengan banyak munculnya inovasi-inovasi baik di tingkat masyarakat maupun di tingkat OPD, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sumenep adalah salah satu Lembaga instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik khususnya di bagian administrasi kependudukan (<http://kominfo.jatimprov.go.id> di akses pada tanggal 03 Februari 2022 jam 06.28). Tugas layanan yang di berikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat diantaranya melayani dokumen administrasi kependudukan berupa KK, KTP dan KIA dan akta Pencatatan Sipil. dalam mengelola data Kependudukan telah diterapkan Program Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk

menunjang tertib administrasi Kependudukan. (Fakrullah & Wismulyani, 2016)

Banyaknya kesulitan yang dihadapi masyarakat kepulauan dimana untuk mengurus administrasi kependudukan harus memakan waktu lama, bahkan juga harus memakan operasional yang tidak sedikit, salah satu upaya yang dilakukan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan meluncurkan suatu program inovasi pelayanan yang di beri nama Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI), Sistem Pendaftaran Online atau biasa di sebut SIMPONI merupakan program inovasi untuk mempermudah layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, lahirnya program SIMPONI ini disebabkan banyak faktor salah satunya adalah kondisi geografis yang ada di kabupaten Sumenep yang mana terdiri dari banyak kepulauan, Sehingga Pemerintah Kabupaten setempat wajib memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. sehingga dengan adanya SIMPONI diharapkan mempermudah masyarakat dalam pengurusan kependudukan dimana masyarakat tidak harus bolak balik ke Dinas Induk, program Inovasi layanan SIMPONI di Disdukcapil Sumenep tentunya hal ini sejalan dengan perintah institusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana Permendagri No 19 Tahun 2018.

Program SIMPONI yang di luncurkan Tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep ini juga dilatar belakangi dari permasalahan yang ada pada masyarakat, bagi masyarakat yang jauh dan masyarakat yang berada di daerah kepulauan, adanya keterbatasan akses masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan serta rentang kendali yang jauh antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Sumenep dengan masyarakat. Masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan dan yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep tidak bisa mengakses layanan hanya dengan satu hari saja, melainkan membutuhkan waktu lebih untuk mengurus administrasi kependudukan. Inovasi Pelayanan Publik Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI) adalah solusi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sumenep, Tidak hanya itu program SIMPONI menjadi salah satu program yang berhasil memenangkan juara satu pada katagori OPD di kabupaten Sumenep pada pelaksanaan Lomba anugrah Inovasi daerah, yaitu sebuah lomba yang di laksanakan oleh pemerintah Kabupaten Sumenep sebagai apresiasi pada pelaku inovasi daerah.

Program Simponi atau Sistem Pendaftaran Online menawarkan pelayanan berbasis online agar memudahkan masyarakat dalam mengakses kebutuhan Administrasi Kependudukan kapan saja juga dimana saja. sehingga nantinya masyarakat tidak perlu mendatangi secara langsung amiduk yang ada di kabupaten Sumenep, masyarakat cukup mengaksesnya dari telfon genggam masing-masing, inovasi Pelayanan Publik ini sangat tepat untuk dilaksanakan karena dapat menjangkau ke seluruh masyarakat dan dapat menekan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat akibat jarak yang jauh tersebut. untuk mendukung program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, pemerintahan Kabupaten Sumenep telah menyediakan 12 titik pelayanan pencetakan dokumen kependudukan yang tersedia di Kecamatan, yakni 9 kecamatan di wilayah kepulauan, dan 2 kecamatan daratan yaitu Ganding dan Ambunten, serta 1 di Mall Pelayanan Publik (MPP), ditambah Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) , di Kantor

Kecamatan Kalianget.

### *1.2 Rumusan Masalah*

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di paparkan peneliti maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah;

Bagaimana inovasi pelayanan publik “SIMPONI” sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep?

### *1.3 Tujuan Penelitian*

Pada bagian ini peneliti merangkum tujuan yang ingin di capai melalui penelitian, secara sederhana, tujuan penelitian seringkali di terjemahkan sebagai jawaban dari rumusan masalah. Adapun yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

Untuk menjelaskan dan mendeskripsikan inovasi pelayanan publik “SIMPONI” sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

### *1.4 Manfaat Penelitian*

Bagian ini memuat manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang kajian sesuai program studi dan perkembangan ilmu Administrasi Publik secara lebih luas, dan akhirnya untuk pemanfaatan masyarakat luas, adapun manfaat penelitian ini adalah;

#### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran untuk menambah wawasan bagi peneliti dan juga bagi mahasiswa mengenai analisis kebijakan publik, khususnya dalam menganalisis kebijakan suatu program pemerintah, khususnya yang ada dalam kebijakan

inovasi pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sumenep.

## 2) Manfaat Praktis

### 1. Bagi Penulis

Untuk melatih diri agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama perkuliahan dalam menganalisis suatu permasalahan untuk memperoleh alternatif penyelesaian, serta menambah wawasan penulis tentang kajian-kajian tentang kenijakan publik di bidang pelayanan Publik

### 2. Bagi Lembaga Akademis

Sebagai pelengkap referensi perpustakaan yang ada di Universitas Wiraraja Sumenep, khususnya dapat dijadikan untuk meneliti di bidang yang sama.

### 3. Bagi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan dalam pelayanan publik yang berkaitan dengan program inovasi pelayanan publik di indonesia,

## 1.5 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini peneliti menuliskan rancangan penulisan dan pembahasan pada bab-bab berikutnya secara singkat dan tepat pada intinya. Penulisan yang sistematis merupakan salah satu syarat mutlak untuk kaidah penulisan karya ilmiah, oleh karena itu baik dan buruknya hasil penelitian sangat ditentukan bagaimana cara menjadikan hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah pada penelitian. Adapun sistematika dalam skripsi ini yaitu:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI**

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu, grand teori dan teori-teori pendukung yang relevan dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan keabsahan data.

## **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab IV Gambaran Umum Objk Penelitian, pada sub bab ini peneliti memaparkan gambaran umum tentang lokasi penelitian yaitu Dinas Sosial Kabupaten Sumenep.

## **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini peneliti memaparkan hasil penelitian berupa data-data yang diperoleh dari instansi terkait dengan didukung oleh pegawai di lingkungan dinas, kemudian di analisis menggunakan teknik analisis data dan disertai teori-teori yang diangkat sehingga menjawab secara jelas terkait dengan rumusan masalah pada judul penelitian.

## **BAB VI PENUTUP**

Pada bagian ini yaitu bab yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran dari peneliti.