

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan fenomena praktik buruk dalam pelayanan publik sebagaimana tersaji dalam data laporan Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2022, telah menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi yang termasuk kepada pungli dalam pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.777 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 893 laporan merupakan respon cepat Ombudsman, dan 36 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Jumlah laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi tahun 2022 terdapat tiga urutan tertinggi yaitu penundaan berlarut 59,62%, tidak memberikan pelayanan 13,92%, dan penyimpangan prosedur 13,72%, serta yang tidak termasuk dalam tiga urutan tertinggi seperti permintaan imbalan, uang, barang dan jasa hanya 1,28% dan penyalahgunaan wewenang hanya mendapati 0,89%. Terdapat juga data mengenai jumlah laporan masyarakat berdasarkan provinsi terlapor yakni selama Triwulan I, terlapor yang paling banyak dilaporkan adalah dari Provinsi Jawa Timur berada pada nomor 1 sebanyak 28 laporan (OMBUDSMAN RI, 2022).

Jika dibandingkan dengan tahun 2021, Ombudsman RI pada triwulan I tahun 2021 menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi pelayanan publik sebanyak 1.749 laporan/pengaduan serta dari jumlah tersebut, 1.636 laporan merupakan laporan masyarakat, 87 laporan

respon cepat Ombudsman, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri dengan jumlah laporan yang telah diselesaikan/ditutup adalah sebanyak 473 laporan/pengaduan (OMBUDSMAN RI, 2021) .

Dari beberapa data laporan Ombudsman RI diatas, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan agar bisa menekan pola kebiasaan pungutan liar pada kegiatan pelayanan publik dapat dihentikan. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan supaya bisa membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adanya peningkatan kualitas bisa membentuk instansi terkait menjadi lebih optimal. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi semua harapan yang diinginkan oleh masyarakat dan juga untuk memuaskan kebutuhan mereka. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas dan juga inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan juga harapan yang diinginkan oleh masyarakat (Putri & Mutiarin, 2018).

Pada konteks pelayanan publik, inovasi merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya partisipasi masyarakat sangat berdampak terhadap potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik, semakin besar potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi atas layanannya (Achmadi, 2021). Suatu inovasi dapat disebut berhasil apabila produk, layanan, proses, dan juga metode pelayanan

dikreasikan dan diimplementasikan sehingga akan menghasilkan beberapa perubahan nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan. Inovasi dalam hal pelayanan publik bisa dicontohkan pada administrasi kependudukan, yang mana administrasi kependudukan salah satu bidang yang bisa dikatakan selalu banyak mengeluarkan inovasi (Riadi, 2020).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, di dalamnya mengamanatkan bahwa pelayanan publik dilaksanakan secara daring agar dapat berjalan secara merata dan dapat di akses oleh seluruh daerah di Indonesia. Pelayanan secara *online* sangat membantu masyarakat dalam mengakses dan mengurus dokumen kependudukan dengan mudah tanpa perlu mengantri atau datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta menghemat waktu. Inovasi yang terus diciptakan untuk kemudahan pelayanan publik, namun tetap dengan memberikan rasa nyaman dan juga aman untuk masyarakat. Inovasi dilakukan untuk mempermudah masyarakat yang memiliki tempat tinggal jauh atau antar pulau agar tidak sia-sia dalam melakukan pelayanan. Terkadang masyarakat yang memiliki lokasi jauh dari kantor pelayanan administrasi akan mengeluh jika meminta pelayanan tetapi masih ditunda di hari-hari berikutnya (Husni Mubaroq, 2021). Maka dari itu, harus memiliki inisiatif jika itu menggunakan mesin ataupun metode lain untuk bisa di tempatkan di lokasi tertentu.

Permasalahan yang biasa di keluhkan oleh masyarakat yakni masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti terdapat pada

pelayanan yang kurang maksimal seperti pada pelayanan KK dan Akta, pelayanan yang membutuhkan waktu lama dan berbelit-belit, tidak jelas dalam hal jangka waktu penyelesaian, dan masih banyak lagi keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal itu sangat membuat masyarakat akan berkurang dalam rasa kepuasan saat meminta pelayanan. Salah satu contoh pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep terdapat pengaduan dari masyarakat bisa secara langsung dan bisa lewat media massa. Alhasil akan memperburuk citra kurang baik pada aparat pemerintah. Bukti yang ada pada media massa yakni pada tahun 2018 mengatakan bahwa salah satu masyarakat dari Pragaan yang terbilang sangat jauh lokasi tempat tinggalnya melakukan pembuatan KK dan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, beliau kembali ke lokasi sesuai tanggal yang ditentukan, namun tidak sesuai harapan dan tanggal yang di tentukan semua sia-sia (Warta Transparansi, 2018).

Memberi sebuah pelayanan ialah tugas dari pemerintah guna memenuhi kepentingan masyarakat dikarenakan pemerintah bukan hanya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah pelayan rakyat. Pelayanan yang biasa diinginkan oleh semua masyarakat adalah pelayanan yang tidak berbelit-belit, dan cepat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsep pelayanan publik bisa di artikan sangat luas karena dalam setiap aspek kehidupan masyarakat tentu akan ada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Berbicara mengenai pelayanan publik, pemerintah memang mempunyai peran dan juga tugas yang sangat penting di dalam memberikan dan menyediakan suatu pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sebagai rangka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, pemerintah tergerak untuk mengubah pelayanan menjadi optimal dan cepat dengan menggunakan terobosan inovasi baru yang dikeluarkan. Hal tersebut di lakukan agar tidak ada lagi keluhan yang dirasakan masyarakat akan pelayanan yang kurang optimal. Dari keluhan tersebut, muncul bentuk pengaduan dari masyarakat yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik salah satu isu yang sangat penting, karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar (Rukayat, 2017). Sebagai kelanjutan maka dilakukanlah sebuah inovasi untuk melayani masyarakat. Inovasi baru tersebut, diharapkan memberikan perubahan pelayanan yang lebih baik, supaya masyarakat tidak terbebani biaya dalam pelayanan dokumen kependudukan. Pemerintah terus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan semakin mudah dan dekat dengan masyarakat, dimana agar tercipta pelayanan publik yang baik (Nirmala, 2022). Salah satu kebijakan

pemerintah yang menggunakan kemajuan teknologi di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan juga agar tidak ada lagi beberapa keluhan dan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, maka solusi yang dilakukan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri melakukan pengadaan inovasi produk yaitu mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri).

Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) adalah sebuah terobosan baru yang di berikan oleh pemerintah dengan berbentuk seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Mesin ADM dapat memangkas waktu berbagai pengurusan administrasi kependudukan, selain itu mesin tersebut juga dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, KTP elektronik, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berdasarkan data jumlah penduduk di Sumenep sebanyak 1.135.441 jiwa, yang sudah memiliki KTP mencapai 1.064.534 orang. Masih tersisa 70.907 warga yang belum memiliki KTP, ini merupakan akumulasi data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumenep selama 2022. Banyak faktor yang menyebabkan banyaknya penduduk Sumenep belum memiliki KTP, salah satunya ada warga yang berada di luar daerah maupun luar negeri, faktor usia dan orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), serta kurangnya kesadaran masyarakat (Kompas.com, 2023).

Maka dari itu, dipermudahnya urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan adanya mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) akan meminimalisir adanya pungli. Program ADM (Anjungan Dukcapil

Mandiri) tersebut sudah berjalan mulai tahun 2021 kemarin dan bahkan *launching* langsung oleh Bapak Bupati Sumenep Achmad Fauzi, SH. MH di kantor Kecamatan Kalianget. Program ADM adalah bagian dari bentuk kualitas pelayanan dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat (Bongkar86.com, 2022)

Mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yang di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep masih terdapat dua dan disebar di beberapa tempat seperti di Kantor Kecamatan Kalianget dan juga RSUD yang terletak di pintu masuk ruangan pelayanan administrasi yakni di ruang pendaftaran RSUD H. Moh. Anwar Sumenep. Mesin ADM ditempatkan di dua tempat yang pertama pada Kecamatan Kalianget dikarenakan wilayahnya merupakan mobilitas masyarakat kepulauan sehingga warga kepulauan yang belum mempunyai dokumen bisa menggunakan mesin ADM di kantor yang dituju, sedangkan mesin kedua di tempatkan di RSUD karena untuk memanfaatkan mesin ADM yang dikatakan masih belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat maka ditempatkan di lokasi yang terdapat aktifitas pelayanan dan masyarakat seperti di rumah sakit (InfoPublik, 2022).

Hadirnya inovasi mesin ADM ini merupakan kabar baik bagi pelayanan publik di bidang kependudukan yang selama ini dikenal sangat rumit. Sebelum terdapat mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) masyarakat yang ingin melakukan kepengurusan dokumen kependudukan khususnya dalam pencetakan dokumen kependudukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep telah diberikan akses

di 12 titik yakni tersedia di kecamatan dimana terdapat 9 kecamatan di wilayah kepulauan, 2 kecamatan daratan yakni Ganding dan Ambunten, serta 1 di Mall Pelayanan Publik (MPP). Adanya tambahan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) saat ini juga membuat masyarakat sangat terbantu dan termudahkan. Bisa dikatakan bahwa inovasi tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan (Jatim Newsroom, 2021).

Terdapat sebuah kesuksesan dari adanya inovasi sebagai upaya peningkatan kualitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat masyarakat benar-benar terbantu dengan cara tersebut. Walaupun sebelumnya akses pelayanan kependudukan bisa langsung dilayani oleh pemerintah Kecamatan sesuai dengan domisili masyarakat terlebih bagi masyarakat kepulauan yang jauh dari akses. Bisa dikatakan dengan kondisi dan tidak terlalu banyak satu hari bisa menampung kapasitas pencetakan maksimal 250 untuk satu printer jika lebih dari itu masyarakat bisa menunggu keesokan harinya. Maka dari itu, dengan tambahan inovasi mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat (Jatimpos.Co,2022). Berdasarkan pada hasil observasi awal yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dimana ada upaya yang dilakukan yaitu berupa inovasi tetapi pengguna mesin ADM hanya ada beberapa orang saja dan tidak mengalami peningkatan penggunaanya karena selama ini yang ada di kepala masyarakat adalah sistem pelayanan manual padahal dengan ADM diharapkan masyarakat bisa terbantu karena ini adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan,

khususnya mesin ADM yang merupakan solusi untuk masyarakat kepulauan. Tidak hanya itu, di Kabupaten Sumenep yang penduduknya cukup banyak ternyata mesin ADM ini hanya terdapat di dua tempat serta letak penempatan mesin tersebut tidak ditempatkan yang dimana semua orang bisa menggunakannya, seperti saat ini hanya diletakkan di Rumah Sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas adapun permasalahan yang muncul atau ingin diteliti dari penelitian ini, maka penulis tertarik untuk meneliti **“Inovasi Pelayanan Kepengurusan Dokumen Kependudukan Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kabupaten Sumenep (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan diatas, maka perumusan masalahnya adalah Bagaimana Inovasi Pelayanan Kepengurusan Dokumen Kependudukan Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sumenep?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Kepengurusan Dokumen Kependudukan Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sumenep.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan nantinya terdapat manfaat yang dapat diterima semua pihak yang terkait dengan tulisan ini, adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1) Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawancara tentang inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Sebagai saran untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah sistematis serta sumbangan bagi ilmu pengetahuan berdasarkan administrasi publik.
- c. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi semua orang yang ingin mendalami masalah yang sama.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai Inovasi Pelayanan Kepengurusan Dokumen Kependudukan Sebagai Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Sumenep serta mengaplikasikan teori yang diterima selama di bangku perkuliahan.

b. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat mengetahui bagaimana cara penggunaan dan manfaat terkait dengan inovasi terbaru mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri).

c. Bagi Akademis

Memberikan kontribusi suatu ilmu pengetahuan baru sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan terhadap penelitian dengan topik yang sama.

d. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sumenep untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari adanya inovasi yang dikeluarkan yaitu mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri).

1.5 Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dari penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan secara singkat dalam sistematika penulisan. Secara garis besar, dari uraian sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan Pendahuluan memuat apa saja yang melatarbelakangi penelitian, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih rinci tentang inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan sebagai

peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Sumenep. Pada bab ini juga memaparkan yang meliputi rumusan masalah, penjelasan terkait tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik secara teoritis dan praktis, dan diakhiri dengan menguraikan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Bab ini berisikan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti terkait dengan inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan sebagai peningkatan kualitas pelayanan. Adapun teori yang dipakai meliputi Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Pelayanan Publik. Terakhir terdapat kerangka teori sebagai bahan acuan landasan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang fokus penelitian, pemilihan lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan data yang terjadi di dalam kegiatan penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan sebagai peningkatan kualitas pelayanan di Kabupaten Sumenep.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan juga saran dari peneliti.

