

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Sedangkan menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan ataupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Salah satu bentuk pelaksanaan dari pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan yang terdapat pada instansi pemerintahan di berbagai daerah di Indonesia, yang menangani segala kebutuhan masyarakat terkait dengan masalah kependudukan. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor.

Dalam 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 (Ombudsman RI, 2021).

Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparaturnya pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Optimalisasi pada kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika aparaturnya tidak bekerja secara optimal karena permasalahan ini harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh Masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari (Haqie et al., 2020).

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 diartikan 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 namun pada konteks pelayanan publik, masyarakat masih sering ditempatkan pada posisi sebagai pihak yang melayani bukan

yang dilayani. Untuk mengembalikan pada posisi yang sesungguhnya dimana masyarakat sebagai pihak “dilayani” dan aparatur pemerintah sebagai pihak yang “melayani” maka diperlukan transformasi pelayanan publik (Hisbani, 2015).

Dengan seiring kebutuhan dan kepentingan masyarakat, instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima hal ini merupakan harapan besar bagi setiap masyarakat dalam memberikan sebuah pelayanan ialah tugas dari pemerintah guna untuk memenuhi kepentingan masyarakat dikarenakan pemerintah bukan hanya dilayani oleh rakyat akan tetapi pemerintah adalah pelayan rakyat dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Idrus & Ferdian, 2019)

Gopalakrishan mengungkapkan, inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan -gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan. Inovasi dalam sektor publik merupakan salah satu jalan untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam organisasi sektor publik serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik cenderung lebih kaku, hal ini harus mampu dicairkan dengan dimunculkannya inovasi-inovasi baru untuk memecahkan masalah yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan (Noor, 2013).

Suatu inovasi dapat disebut berhasil apabila produk, layanan, proses, dan juga metode pelayanan dikreasikan dan diimplementasikan sehingga akan menghasilkan beberapa perubahan yang nyata dalam hal efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan. Inovasi dalam hal pelayanan publik bisa dicontohkan pada administrasi kependudukan sebagai salah satu bidang yang selalu banyak mengeluarkan inovasi (Riadi, 2020).

Seluruh peristiwa penting yang terjadi dalam keluarga (yang memiliki aspek hukum), perlu didaftarkan dan dibukukan, sehingga baik yang bersangkutan maupun orang lain yang berkepentingan mempunyai bukti yang outentik tentang peristiwa-peristiwa tersebut, dengan demikian maka kedudukan hukum seseorang menjadi tegas dan jelas. Dalam rangka memperoleh atau mendapatkan kepastian kedudukan hukum seseorang, perlu adanya bukti-bukti outentik yang sifat buktinya itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukumnya.

Administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang berperan penting dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Administrasi kependudukan memiliki peran dalam pencatatan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, yang dimaksud dengan Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan / atau surat Keterangan

Kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap, sedangkan yang dimaksud Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Dengan demikian, setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang. Sesuai dengan perubahan dan perkembangan yang terjadi, maka masyarakat Indonesia harus memiliki kesadaran bahwa seseorang perlu mempunyai bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas kejadian-kejadian atau peristiwa-peristiwa mengenai kependudukannya.

Organisasi perangkat daerah (OPD) di tuntut pola bentuk transformasi dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik diantaranya yang seringkali bersentuhan dengan publik yaitu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) yang bergerak dalam bidang pelayanan publik diantaranya yang berkaitan dengan dokumen Masyarakat yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu identitas anak (KIA) dan Akta Kelahiran, dan Surat Kematian.

Salah satu Organisasi perangkat daerah (OPD) yang bertugas mengurus dokumen kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) merupakan lembaga instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat

yang bertugas memberikan pelayanan seperti pelayanan pendaftaran pencacatan penduduk dan pelayanan pencatatan sipil berupa pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Catatan sipil adalah catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang untuk dapat dijadikan dasar hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak perlu didaftarkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) adalah instansi pemerintah yang melaksanakan Tupoksi dalam pelayanan pada bidang-bidang tersebut diatas mulai dari mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin mengenai peristiwa penting yaitu status seseorang.

Salah satu kebijakan pemerintah DISDUKCAPIL Kabupaten Sumenep yang menggunakan kemajuan teknologi di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dan juga agar tidak ada lagi keluhan dan pengaduan masyarakat terkait dengan pelayanan terutama dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, maka perlu adanya solusi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. yakni pembuatan akte dan kartu identitas kependudukan (NIK) baru lahir berupa program Anak lahir mendapatkan KK, KIA dan Akta disingkat dengan Program ‘ANANDA KITA’

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Sumenep menerapkan program Inovasi baru dalam pelayanan

publik administrasi pencatatan kependudukan, Salah satunya kebijakan pemerintah yang menggunakan kemajuan teknologi di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, DISDUKCAPIL Kabupaten Sumenep yang bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Pengendalian penduduk dan keluarga berencana (Dinkes P2 dan KB) kabupaten sumenep guna untuk mempermudah administrasi dalam pembuatan kpeenguran kependudukan bagi ibu yang baru melahirkan. Program ANANDA KITA sudah berjalan mulai tahun 2022 kemarin dan diresmikan langsung oleh Bupati Sumenep Achmad Fauzi Wongsojudo., SH., MH.

Tujuan dari adanya Program Ananda Kita di Bidang bagian administrasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk Wahasah menyampaikan bahwasanya, “Program Ananda Kita bertujuan bagaimana masyarakat lebih mudah dalam pengurusan Dokumen Kependudukan”. (Cara Pemkab Sumenep Permudah Kepengurusan Dokumen Kependudukan, 2022)

Akan tetapi dengan seiring waktu terdapat beberapa kendala berdasar dari yang ada pada media pada tahun 2022 yakni masih adanya kepala keluarga yang menunggu sampai 41 hari dari pasca kelahiran, Hal ini terjadi karena masyarakat masih terbawa Budaya ketika nama akan diberikan pada saat sudah menjalankan hajatan dan baru diberikan sebuah nama, sehingga mereka tidak bisa langsung diproses datanya dengan cepat untuk mendapatkan, KK baru, akta kelahiran dan Kartu Indentitas Anak (KIA), Tidak hanya itu Kabupaten Sumenep yang penduduknya cukup banyak ternyata masih belum tahu dan merasakan pelayanan prima seperti program

aplikasi SIAP LAHIR yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Sumenep. (Koesnadi, 2022)

Inovasi ini menjadi salah satu terobosan baru pada 2 instansi DISDUKCAPIL dan DINKES P2 dan KB, pelayanan ini memangkas sulitnya dalam kepengurusan pencacatan kependudukan seperti pembuatan KK dan Akta Kelahiran bagi bayi yang baru lahir sehingga saat bayi lahir dan dibawa pulang sudah mendapatkan KK dan Akte Kelahiran dari Rumah Sakit ataupun Puskesmas, serta nomor induk kependudukan (NIK) bayi, kartu identitas anak (KIA) dan semuanya di dapatkan secara cuma-cuma tanpa dipungut biaya apapun. Program “ANANDA KITA” yang di adakan oleh disdukcapil dengan Dinas Kesehatan Pengendalian penduduk dan keluarga berencana (Dinkes P2 dan KB) kabupaten sumenep mendapatkan respon baik dari Rumah Sakit dan Puskesmas, (Helmi Supriyatno, 2022) Namun kebijakan tersebut diperhadapkan pada permasalahan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian diskriptif kualitatif dengan judul : “Transformasi Pelayanan Publik Melalui Program Ananda Kita” (Studi Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sumenep)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan mengenai ruang lingkup masalah yang diteliti berdasarkan indentifikasi. Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan

penelitian ini adalah Bagaimana Transformasi Pelayanan Publik Melalui Program Ananda Kita (Studi Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sumenep) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu agar data bisa ditemukan, dikembangkan, serta di buktikan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi Transformasi Pelayanan Publik Melalui Program Ananda Kita (Studi Pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sumenep).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan di atas yang terdapat pada latar belakang, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Adanya penelitian ini bisa di jadikan sebagai acuan untuk melihat bagaimana Transformasi Pelayanan Publik Melalui Program Ananda Kita yang baik, karena kebijakan ini merupakan hal yang harus di utamakan dan di perhatikan di dalam Lembaga Instansi.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

a. Dapat mengukur kemampuan mahasiswa mengenai pengetahuan yang telah diperoleh selama ini khususnya dalam bidang kebijakan organisasi.

b. Dapat meningkatkan kemampuan dan pengetahuan yang berhubungan dengan kebijakan organisasi.

2. Bagi Instansi

- a. Sebagai bahan evaluasi dan gambaran untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kebijakan terhadap Program terobosan baru “ANANDA KITA”.
 - b. Sebagai bahan masukan untuk mengetahui perkembangan perubahan kebijakan dan perkembangan organisasi yang selama ini dilakukan.
3. Bagi Universitas Wiraraja

Sebagai sarana untuk menjalin hubungan baik dan kerjasama antara lembaga pendidikan Universitas Wiraraja dengan DISDUKCAPIL Kabupaten Sumenep.

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 melatar belakangi penelitian, sehingga peneliti ingin mengetahui lebih rinci tentang Transformasi Pelayanan Publik Melalui Program Ananda Kita 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 Transformasi Pelayanan Publik. 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 Transformasi Pelayanan Publik Melalui Program Ananda Kita di Kabupaten Sumenep.

BAB VI: PENUTUP

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