

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang

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. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi merupakan tanggung jawab pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Rasa puas masyarakat dalam pelayanan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya yang relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan melalui Menteri Dalam Negeri

berkewajiban menyediakan blangko KTP Elektronik (KTP-el) kabupaten/kota dan menyediakan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP-el melalui instansi. Pelaksana yaitu pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai salah satu produk yang dapat memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan. Kualitas sebagai kondisi dinamis yang selalu berubah, dimana dalam hal ini kualitas harus diperbaiki setiap waktu karena bisa saja produk yang berkualitas pada saat ini bisa menjadi produk yang berkualitas di masa yang akan datang.

Menurut Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dzikra (2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian Putri (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Pelayanan Publik yang berkualitas atau yang disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memengaruhi standar kualitas pelayanan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik 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. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dalam penertiban data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Depdagri Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008 : 3). Hakikat administrasi kependudukan adalah pengakuan negara terhadap hak publik (domisili, pindah-datang) dan hak sipil penduduk di bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan ini diatur dalam Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR-RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Perubahan mendasar di UU No. 24 Tahun 2013 adalah sebagai berikut:

1. Masa Berlaku KTP Elektronik (KTP-el)

Semula 5 (lima) tahun diubah menjadi berlaku seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP. KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum berlakunya Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 ini, ditetapkan berlaku seumur hidup.

2. Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri

Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan: alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal.

3. Pencetakan Dokumen/Personalisasi KTP-el

Pencetakan dokumen/personalisasi KTP-el yang selama ini dilaksanakan terpusat di Jakarta akan diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014.

4. Penerbitan Akta Kelahiran yang Pelaporannya melebihi Batas Waktu 1 (satu) Tahun

Semula penerbitan tersebut memerlukan penetapan Pengadilan Negeri, diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Hal ini sesuai dengan Putusan Mahkamah Konstitusi tanggal 30 April 2013.

5. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil

Semula dilaksanakan di tempat terjadinya Peristiwa Penting, diubah menjadi penerbitannya di tempat domisili penduduk.

6. Pengakuan dan Pengesahan Anak

- Dibatasi hanya untuk anak yang dilahirkan dari perkawinan yang telah sah menurut hukum agama tetapi belum sah menurut hukum negara. Pengesahan anak yang selama ini hanya dengan catatan pinggir diubah menjadi Akta Pengesahan Anak.
7. **Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)**
Larangan untuk tidak dipungut biaya semula hanya untuk penerbitan KTP-el, diubah menjadi untuk semua dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain.
 8. **Pencatatan Kematian**
Pelaporan pencatatan kematian yang semula menjadi kewajiban penduduk, diubah menjadi kewajiban RT atau nama lain untuk melaporkan setiap kematian warganya kepada Instansi Pelaksana. Pelaporan tersebut dilakukan secara berjenjang melalui RW atau nama lain, Desa/Kelurahan dan Kecamatan. Dengan kebijakan ini diharapkan cakupan pencatatan kematian akan meningkat secara signifikan.
 9. **Stelsel Aktif**
Semula stelsel aktif diwajibkan kepada penduduk, diubah menjadi stelsel aktif diwajibkan kepada pemerintah melalui petugas.
 10. **Petugas Registrasi**
Petugas Registrasi membantu Kepala Desa atau Lurah dan Instansi Pelaksana dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Petugas Registrasi diangkat dan diberhentikan oleh Bupati/Walikota. Petugas Registrasi harus PNS, diubah diutamakan PNS.
 11. **Pengangkatan Pejabat Struktural pada Unit Kerja Administrasi Kependudukan**

Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan di Provinsi, diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Gubernur. Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan di Kabupaten/Kota diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Bupati/Walikota melalui Gubernur. Penilaian kinerja Pejabat Struktural tersebut dilakukan secara periodik oleh Menteri Dalam Negeri.

12. Pendanaan Program dan Kegiatan Adminduk dibebankan pada APBN

Pendanaan untuk penyelenggaraan program dan kegiatan administrasi kependudukan, baik di provinsi maupun kabupaten/kota dianggarkan dalam APBN dan dimulai pada APBN-P Tahun Anggaran 2014, dengan demikian berarti sebelum tersedia APBN-P tahun 2014, pendanaannya masih tetap menggunakan APBD.

13. Penambahan Sanksi

Setiap orang yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan manipulasi data kependudukan dan/atau elemen data penduduk dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000. Setiap pejabat dan petugas pada Desa/Kelurahan, Kecamatan, UPTD, Instansi Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi pungutan biaya kepada penduduk dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 75.000.000. Setiap orang atau Badan Hukum yang tanpa hak mencetak, menerbitkan, dan/atau mendistribusikan dokumen kependudukan dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000.

Pemerintah Kecamatan sebagai unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Kecamatan Kobalima adalah salah satu Kecamatan di Kabupaten Malaka yang memiliki peran besar dalam mengurus dan mengatur masyarakat yang ada di Kecamatan Kobalima yang memiliki 8 Desa yaitu, Babulu, Babulu Selatan, Lakekun, Lakekun Barat, Lakekun Utara, Litamali, Rainawe, dan Sisi. Kantor Camat Kecamatan Kobalima merupakan salah satu Kantor Kecamatan di Kabupaten Malaka untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka yang mana melakukan kegiatan pelayanan meliputi pembuatan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), KIA (Kartu Identitas Anak), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan sebagainya. Dengan adanya pelayanan di tingkat kecamatan maka masyarakat tidak perlu ke kabupaten, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas kecamatan dan pengurusan selanjutnya akan dilakukan oleh petugas kecamatan. Sehingga pelayanan selesai di kecamatan.

Sedangkan untuk jenis-jenis perijinan berskala kecil dapat diserahkan sepenuhnya ke kecamatan. Lingkup pelayanan penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk yang dilakukan di Kecamatan Kobalima dalam pengurusan Administrasi Kependudukan tercantum dalam jenis pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan dan jumlah pengurusan Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Kobalima tahun 2023.

No.	Sifat Pelayanan	Bentuk Pelayanan Administrasi Kependudukan	Jumlah Kategori Pengurusan		
			Lama /Ganti	Pembuatan Baru	Jumlah
1	Pelayanan Non Perizinan	Pengurusan e-KTP	20	43	63
		Pengurusan KK	12	35	47
		Akta Kelahiran	-	56	56
		Legalisir Surat-surat	-	32	32
		Surat Berdomisili atau Pindah Penduduk	-	6	6
		Surat Ijin Membuka Usaha	-	12	12
		Surat Keterangan Tidak Mampu	-	9	9
		Surat Keterangan Hibah Tanah	-	60	60
Total			32	253	285

Sumber : Data primer olahan penulis, 2024.

Sedangkan standar pelayanan publik di Kantor Camat Kobalima Kabupaten Malaka yakni sebagai berikut:

Tabel 1.2. Standar Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka.

No.	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Layanan	Realisasi Waktu Pelayanan
1	Pengurusan e-KTP	3 hari	3-14 hari
2	Pengurusan KK	3 hari	3-14 hari
3	Akta Kelahiran	7 hari	1-5 hari
4	Legalisir Surat-surat	7 hari	7-14 hari
5	Surat Berdomisili atau Pindah Penduduk	1 hari	1-7 hari
6	Surat Ijin Membuka Usaha	1 hari	1-7 hari
7	Surat Keterangan Tidak Mampu	30 hari	30-60 hari
8	Surat Keterangan Hibah Tanah	1 hari	1-7 hari

Sumber : Data primer olahan penulis, 2024.

Berdasarkan sumber data pada tabel menunjukkan bahwa jenis pelayanan dan jumlah pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kobalima pada tahun 2023 terlihat jumlah kategori pengurusan baru lebih tinggi dari pada pengurusan lama. Sedangkan standar waktu pelayanan dan realisasi waktu juga tidak tepat. Hal ini terjadi karena sistem pendaftaran, pencatatan yang tidak mengikuti proses yang benar, pengelolaan informasi administrasi

kependudukan serta pendayagunaan staf layanan mungkin mengalami kesulitan karena pengaturan pencatatan yang tidak tepat.

Terkait dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Milda, Safrul Rijali (2023), I Dewa Nyoman Juniasa (2023), dan Alif Latippan Parmanto, Dida Rahmadanik (2023), bahwa penelitian yang telah mereka lakukan dengan mengangkat tema kualitas pelayanan publik yang menggambarkan perbedaan masalah yang mereka temukan dengan peneliti ini yaitu, (1) gambaran pelayanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan masih belum seperti yang diharapkan karena prosedur layanan berbelit-belit dan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan; (2) adanya masalah pengurusan dokumen kependudukan berlangsung lama karena adanya kendala fasilitas kantor dan sumber daya manusia (SDM); dan (3) pekerjaan administrasi yang belum terlaksana dengan baik adalah penataan arsip di ruang pelayanan masih terdapat pada penataan arsip di lemari penyimpanan yang belum tertata dengan baik. Dengan sistem pencatatan yang tidak mengikuti proses yang benar, staf layanan mungkin mengalami kesulitan ketika pencarian memakan waktu lama karena pengaturan pencatatan yang tidak tepat. Sehingga dalam pelayanan masyarakat menjadi lebih lambat karena terkendala pencarian penyimpanan yang lama.

Berdasarkan hasil observasi tentang kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan yakni :

1. Masalah jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan, dimana misalnya dalam pengurusan KTP yang seharusnya 3-4 hari namun kenyataan waktu yang diperlukan penyelesaian KTP mencapai 3 hari dan

terkadang mencapai 14 hari, keterlambatan waktu pelayanan yang diberikan dikarenakan terkadang terkendala pada harus menunggu pengiriman kartu KTP dari kantor pusat.

2. Masalah ketiadaan loket pelayanan di Kantor Kecamatan, sebagaimana hal ini terlihat ketika beberapa masyarakat yang mengeluhkan pengurusan administrasi kependudukan di saat jam pagi 8.30 terkadang petugas atau pegawai pelayanan juga belum ada atau terlambat datang, hal ini dikarenakan beberapa petugas berdomisili jauh dari kantor camat.
3. Masalah ketidakpastian biaya administrasi, sebagaimana menurut beberapa masyarakat terdapat informasi bahwa adanya pungutan biaya berkisar Rp. 50.000 untuk uang pulsa, karena dengan pungutan biaya maka dokumen kependudukan yang diproses cepat diterima oleh masyarakat.
4. Masalah deskriminasi dalam tindakan pembedaan pelayanan terhadap masyarakat yang ditunjukkan melalui petugas serta prosedur yang diberikan. Terlihat ketika pegawai mencari data masyarakat harus membutuhkan waktu yang lama, tetapi orang kaya, pejabat, tokoh masyarakat dan tokoh politik sangat cepat. Hal ini terjadi karena budaya pelayanan yang masih terpengaruh kebudayaan lokal dan budaya hierarkis birokrasi menciptakan budaya paternalistis dalam pelayanan publik.

Untuk merespon kesenjangan fenomena penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa literatur dan menanggapi tulisan dari Zeihaml-Parasurman dan Berry dalam (Hardiansyah, 2011), kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen terletak pada lima dimensi antara lain : *Tangibles* (bukti fisik), *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Teori ini dikutip oleh peneliti merupakan faktor untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang

dirasakan secara nyata oleh masyarakat saat melakukan pengurusan dokumen di bidang administrasi kependudukan di kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka.

Tujuan utama pelayanan publik adalah pencapaiannya kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan. Pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang di selenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan publik yang di maksud di dalam penelitian ini, termasuk segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Camat Kecamatan Kobalima dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Kobalima yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip dan standar pelayanan publik agar dapat mewujudkan pemerintahan yang demokratis. Hal tersebut yang harusnya menjadi fokus pemerintah dalam peningkatan kualitas Aparatur Negara untuk pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Melihat kondisi di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam karya ilmiah skripsi ini dengan judul: "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka"

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka?.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kesamaan tema, sehingga dalam hal ini lembaga pemerintah menekankan kualitas pelayanan publik sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini yaitu : (a) memberi penjelasan kepada pegawai mengenai pentingnya kualitas pelayanan pegawai kecamatan; (b) hasil penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan pegawai dan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik dalam melaksanakan tugas di Kantor Camat Kecamatan Kobalima.