

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara, serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Rohayatin et al., 2018). Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggara pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Terselenggaranya pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat sangat bergantung pada kapasitas pejabat eksekutif dan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai (Rina Amelia, Slamet Triyadi, 2023).

Regulasi yang mendasari pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh profit (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa (Kurniati et al., 2015).

Dalam realitanya sampai saat ini kualitas pelayanan publik secara umum

masih dapat dikatakan kurang baik, ini berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Menurut Ombudsman RI Pelayanan Publik di Indonesia saat ini masih memiliki beberapa masalah seperti ditandai dengan bertele-tele (menunda pelayanan), mahal, pelayanan tidak tepat waktu dan petugas yang tidak kompeten. Padahal pelayanan publik itu sendiri wajah nyata kehadiran pemerintah yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara langsung. Tidak berhenti di situ, jika diurai sebenarnya banyak faktor penyumbang buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah. Pertama, Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah. Rendahnya jumlah dan SDM petugas layanan berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. SDM yang rendah itu berakibat pada layanan yang akan diterima masyarakat. Kedua, maraknya pungutan liar. Pelayanan yang prima itu semestinya transparan. Namun apa jadinya jika budaya untuk apa dipermudah kalau bisa dipersulit (www.ombudsman.ri.go.id).

Masyarakat sebagai pengguna layanan seharusnya diberi edukasi agar tidak lagi melakukan budaya uang terima kasih, bukan sebaliknya. Begitu juga dengan aparat birokrasi agar tidak menerima imbalan dalam bentuk apapun. Adanya peluang lamanya jangka waktu penyelesaian pelayanan menjadi peluang bagi pengguna layanan untuk mengambil jalan pintas dengan memberikan suap kepada aparat birokrasi. Dalam kondisi ini, terjadi simbiosis mutualisme, sehingga seolah tidak ada yang dirugikan dan dilanggar. Akhirnya, budaya ini menyebar ke masyarakat jika mau urusan cepat masyarakat harus memberikan uang tip (sogokan) kepada petugas. Ketiga, kurangnya evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan juga menjadi faktor penyumbang buruknya kualitas pelayanan. Banyak instansi yang tidak mengelola Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan baik, sehingga tidak ada petugas yang mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan.

Selanjutnya, berdasarkan penilai Ombudsman NTT terhadap 161 unit penyelenggara layanan di 22 kabupaten/kota termasuk pemerintah provinsi di tahun 2023. Unit layanan yang dinilai yakni dinas pendidikan, dinas sosial, dinas penanaman modal dan PTSP, Dinas Kesehatan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta dua Puskesmas. Hasil penilaian dari 22 Kabupaten/Kota dan Pemerintah Provinsi tersebut menunjukkan sebanyak empat pemerintah daerah kabupaten berada dalam zona merah atau opini kualitas pelayanan rendah, yakni Kabupaten Sumba Barat Daya dengan skor paling rendah yaitu 47.41 diikuti Sumba Barat, Malaka dan Nagekeo. Kepala Ombudsman NTT, Darius Beda Daton mengatakan tujuan penilaian itu guna mendorong pemerintah pusat dan daerah meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemenuhan standar pelayanan, sarana prasarana, kompetensi penyelenggara dan pengelolaan pengaduan yang bermuara pada perbaikan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta pencegahan terhadap maladministrasi. (www.ombudsman.ntt.go.id)

Salah satu organisasi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dispendukcapil merupakan salah satu urusan wajib Pemerintahan Daerah (Pemda) untuk menjamin pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang efektif dan efisien. Hal ini juga didasari oleh UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang mengatur mengenai kewenangan Pemda dalam berbagai bidang, termasuk dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Urusan ini wajib dilakukan oleh Pemda karena menyangkut hak-hak dasar warga negara, seperti hak atas identitas diri, kepastian hukum status seseorang, dan hak-hak terkait lainnya. Pemerintah Daerah Provinsi berperan dalam melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat Kabupaten/Kota.

Provinsi juga memiliki peran dalam memberikan bimbingan teknis serta pengendalian terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan. Sedangkan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota bertanggung jawab secara langsung dalam penyelenggaraan layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi masyarakat. Termasuk di dalamnya penerbitan dokumen- dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Perceraian, serta Penerbitan Surat Pindah Domisili.

UU No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah:

juga mengatur bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus dilakukan dengan prinsip-prinsip sesuai (Pasal 58):

- a) Efisien dan Efektif: Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan waktu yang cepat, biaya terjangkau, dan prosedur yang mudah.
- b) Terbuka dan Transparan: Masyarakat dapat mengakses informasi terkait layanan Administrasi Kependudukan secara terbuka.
- c) Akuntabel dan Responsif: Aparat birokrasi harus bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tugasnya dan merespon kebutuhan masyarakat dengan baik.

Regulasi yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Pasal 8 ayat 1) yang mengatakan bahwa instansi pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

- a. Mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
- c. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

Sipil

Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dalam menyelenggarakan kewenangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf g dan huruf h, Menteri menetapkan standar dan spesifikasi Dokumen Kependudukan berupa:

- a. Biodata Penduduk;
- b. KK;
- c. Akta pencatatan sipil;
- d. Kartu identitas anak; dan
- e. Surat keterangan kependudukan.

Selanjutnya, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, BAB II Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, bagian kesatu Persyaratan Pendaftaran Penduduk (Pasal 2) Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas:

- a. Pencatatan biodata Penduduk;
- b. Penerbitan KK;
- c. Penerbitan KTP-El;
- d. Penerbitan KIA;
- e. Penerbitan surat keterangan kependudukan; dan
- f. Pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan.

Regulasi ini juga berkaitan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan, dalam Pasal 3 Dokumen Kependudukan meliputi:

- a. Biodata Penduduk;
- b. Kartu Keluarga;
- c. Kartu Identitas Anak;
- d. Kartu Tanda Penduduk Elektronik;

- e. Surat Keterangan Kependudukan; dan
- f. Akta Pencatatan Sipil.

Regulasi di atas memiliki keterkaitan yang sangat erat dalam rangka memastikan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berjalan dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. UU di atas sebagai pedoman bagi Dispendukcapil SBD agar menjalankan tugas dan fungsinya sebaik-baiknya sebagai penyedia data layanan kependudukan. Terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SBD, Masyarakat SBD belum mendapatkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sesuai dengan Undang-Undang (UU) Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal, yang dimana karakteristik dari SPM adalah sederhana, konkrit, mudah diatur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan, dan memiliki batas waktu pencapaian.

Penyebab terjadinya ketidaksinkronan antara Undang-Undang tersebut dengan fakta penerapan yang terjadi di lapangan disebabkan oleh rendahnya SDM aparat birokrasi, sarana dan prasana yang bermasalah, seperti; rusaknya perangkat perekaman di 11 kecamatan membuat masyarakat harus menempuh jarak jauh ke pusat layanan dan membuat antre yang berkepanjangan di Dispendukcapil SBD, rusaknya alat perekaman ini berdampak kepada partisipasi masyarakat dalam pesta demokrasi pada Pemilu 14 Februari Tahun 2024 dimana Daftar Pemilih Tetap (DPT) yang sudah ditetapkan oleh KPU Kabupaten SBD pada 21 Juni 2023 berjumlah 240.951 wajib pilih (untuk pelaksanaan pemilu pada 14 Februari 2024) sedangkan 36.062 wajib pilih yang namanya sudah tercatat dalam DPT di Kabupaten SBD belum memiliki KTP elektronik (E-KTP) yang walaupun mereka masih bisa berpartisipasi dalam pemilu dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari KK tapi tetap ini merupakan sebuah kegagalan

Dispendukcapil SBD dalam menyediakan kartu identitas penduduk, ini juga menunjukkan Dispendukcapil SBD belum bisa menjalankan tugas dan fungsinya sebaik-baiknya; perangkat perekaman dan perangkat cetak KTP-El yang sangat terbatas (2 unit), terbatasnya distribusi Blanko KTP-El dari pusat, terbatasnya anggaran, koneksi jaringan yang lambat, masih menggunakan KK terbitan lama dan data belum diupdate, adanya manipulasi data dokumen pendukung yang tidak lengkap, jaringan yang tidak stabil, arus listrik yang tidak stabil yang berdampak pada kerusakan perangkat keras, kurangnya evaluasi kerja sehingga capaian kinerja hampir tidak diketahui, aparat birokrasi yang kurang disiplin waktu dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dispendukcapil SBD kepada masyarakat mengenai urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (Data Terkait Permasalahan Ini, diambil Melalui Renstra Dispendukcapil SBD Tahun 2024-2026) (2024, 2020).

Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil SBD belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai kritikan dan keluhan masyarakat mengenai pelayanan Administrasi Kependudukan yang menjadi kewajiban Dispendukcapil. Hal tersebut teridentifikasi dari fakta-fakta berikut:

- a. Berdasarkan hasil observasi, Media (VictoryNews Sumba Timur pada Kamis, 13 Okt 2022) Sekretaris Daerah (SEKDA) “Fransiskus Marthin Adilalo” menemukan ada oknum Tenaga Kontrak yang memegang Blanko KTP kosong hingga puluhan lembar. Padahal secara aturan Tenaga Kontrak itu tidak mempunyai kewenangan untuk memegang Blanko KTP semacam itu, dan SEKDA SBD juga menemukan adanya kesalahan pada sistem kerja yang menyalahi prosedur kerja di birokrasi pada umumnya.

- b. Masalah tersebut tidak hanya sampai pada SEKDA SBD, berdasarkan hasil observasi, Media (Pasolapos)” pada senin, 17 Okt 2022) masyarakat sudah memberikan kritikan dan kritikan tersebut disampaikan pada Wakil Ketua I DPRD SBD “Samsi Pua Golo” permasalahan tersebut sudah dibawa didalam ruang sidang untuk dibahas, namun yang terjadi saat itu sampai saat ini, hasil dari rapat tersebut tidak berbuah manis, hal yang diharapkan masyarakat setelah masalah tersebut diketahui dan dibahas dalam ruang sidang DPRD tidak menghasilkan solusi dan pembenahan dari Dispendukcapil.
- c. Berdasarkan hasil observasi, Media (GaleriSumba pada Senin, 24 Okt 2022) di Dispendukcapil SBD, masyarakat banyak yang mengeluhkan terkait lambatnya pelayanan KTP, KK, dan layanan lainnya. Dan pada pagi Jam 08.40 Kantor masih belum dibuka untuk melakukan pelayanan, serta Kepala Dinas yang tidak merespon apa yang menjadi keluhan masyarakat.
- d. Berdasarkan hasil observasi, Media (POS-KUPANG.com pada Kamis, Selasa 16 Feb 2024) Antrean Membludak, Warga Sumba Barat Daya Desak Dinas Dukcapil Tambah Loker Pelayanan Pengurusan KTP. Pasalnya, setiap hari, selama sepekan terakhir ini, nampak antrean terus membludak. Sementara ruang atau loket pelayanan terbatas. Akibatnya membuat warga antre berjam-jam berdiri di panas terik matahari. Mestinya pemerintah menambah loket pelayanan sehingga masyarakat tidak menumpuk di satu titik pelayanan. Bila perlu pemerintah menambah gedung kantor pelayanan demi mengurai kepadatan antrean warga mengurus KTP-El, Kartu Keluarga dan lainnya.
- e. Pada tanggal 26 Agustus 2024 ada akun Tiktok viral bernama @taniakebanggaanayah mengeluhkan pelayanan yang diberikan Oleh Dispendukcapil SBD mengenai kepengurusan KK yang dimana pemilik akun

tersebut pergi mengurus KK akan tetapi KK yang diberikan hanya drafnya saja bukan Blanko KK yang asli, ketika pemilik akun tersebut mengeluh, para petugas Dispendukcapil SBD bukan memberitahukan dengan baik-baik, alasan apa sehingga KK yang diberikan hanyalah Drafnya saja, ini malah aparat birokrasinya bertindak represif dengan memukul tangan pemilik akun, serta menyuruhnya untuk pulang dan jangan membuat video mengenai aktivitas aparat birokrasi Dispendukcapil SBD.

Maraknya keluhan masyarakat atas ketidakpastian pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten SBD membuktikan bahwa Dispendukcapil Kabupaten SBD mengabaikan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, secara legal formal kehadiran Permendagri ini, merupakan pedoman bagi Dispendukcapil SBD dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan. Maksud dari regulasi ini;

- a. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan Administrasi Kependudukan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan dokumen kependudukan yang diperlukan. Regulasi ini mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan.
- b. Cepat dan tepat; dokumen kependudukan harus diterbitkan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, seperti penerbitan KTP Elektronik (KTP-El) dalam waktu 14 hari kerja, Akta Kelahiran harus diterbitkan dalam waktu paling lambat 60 hari setelah laporan diterima, KK proses pembuatannya biasanya berlangsung cepat, dengan waktu penyelesaian sekitar 1x24 jam jika semua dokumen dan persyaratan telah lengkap. Namun, jika ada perubahan data (seperti kelahiran atau kematian), kepala keluarga diwajibkan untuk melaporkan perubahan tersebut dalam waktu maksimal 14 hari kerja; serta dokumen lainnya (setiap jenis layanan memiliki standar waktu yang berbeda sesuai kompleksitas dan kebutuhan).
- c. Proses administrasi harus transparan dan dapat diakses oleh masyarakat, termasuk biaya, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan untuk memudahkan masyarakat, termasuk melalui Layanan Online dan Sistem Manajemen Kependudukan Berbasis Elektronik.

- d. Pemda wajib meningkatkan kompetensi aparatur yang bertugas dalam bidang Administrasi Kependudukan melalui pelatihan, pembinaan, dan sertifikasi. SDM harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berbasis pada standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- e. Layanan Administrasi Kependudukan harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, dan masyarakat marginal. Peraturan ini mendorong Pemda untuk menggunakan berbagai saluran layanan, seperti layanan berbasis Daring (*Online*), pusat layanan terpadu, dan layanan jemput bola untuk masyarakat yang kesulitan mengakses layanan.
- f. Pemda harus melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan Administrasi Kependudukan yang diberikan kepada masyarakat, dan Kementerian Dalam Negeri juga melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan peningkatan kualitas layanan oleh Pemda.

Munculnya kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dispendukcapil SBD yaitu jika Dispendukcapil SBD dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat mengacu pada penilaian masyarakat yang membandingkan kenyataan dengan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan dari Dispendukcapil tersebut. Kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap Pemerintah dianggap penting karena dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat, serta citra baik atau buruknya lembaga tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan yang tertulis di atas maka dipandang penting untuk melakukan penelitian dengan judul **“Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah

dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan tentang kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis dalam memahami tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta
- b. Sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat dalam masa perkuliahan, serta melatih cara berpikir mahasiswa dalam memecahkan masalah.

2. Manfaat Teoritis

- a. Dengan penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Barat Daya, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sebagai sumbangan ilmiah bagi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Ilmu Pemerintahan tentang tentang Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya
- c. Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji

permasalahan tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan
Administrasi Kependudukan.