

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik mengalami peningkatan dalam memperbaiki kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan publik melahirkan terobosan inovasi-inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses maupun mendapatkan pelayanan. Pelayanan merupakan tugas pokok instansi pemerintah yang berkewajiban penuh dalam memfasilitasi warga negara sebagai bentuk tanggung jawab negara. Termuatnya kebijakan-kebijakan baru dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik, dalam hal ini pemberi layanan yaitu pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah wajib menyeluruh kepada semua kalangan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakatnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintah memiliki kewajiban serta tanggung jawab dalam proses pelayanan.

Tanggung jawab dalam proses pelayanan sangat penting memperhatikan pengembangan dan penyesuaian kebutuhan masyarakat terlebih pada instansi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana termuat dalam kebijakan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/

M.PAN/7/2003, meliputi : prosedur pelayanan; waktu penyelesaian; biaya penyelesaian, produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi petugas pelayanan.

Tujuan pelayanan publik dalam menaungi kesejahteraan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali. Pelayanan Publik Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang ikut andil menaungi proses pelayanan kepada masyarakat yang bertugas menyediakan pelayanan dalam pengurusan administrasi kepemilikan dokumen kependudukan terkait kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran, Akte Kematian, dan Perpindahan datang penduduk serta perubahan elemen data kependudukan yang di *upgrade* (perbarui).

Hal ini menjadi tolak ukur bahwa meningkatnya kebutuhan masyarakat di setiap tahun di Kabupaten Aceh Tamiang, dilansir dari data Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang data penduduk DKB semester 2 Tahun 2022.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kab. Aceh Tamiang

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Manyak Panyed	17.975	17.595	35.570
2	Bendahara	12.044	11.755	23.799
3	Karang Baru	23.087	22.625	45.712
4	Seruway	14.385	14.086	28.471
5	Kota Kualasimpang	9.515	9.519	19.034
6	Kejuruan Muda	18.843	18.782	37.625
7	Tamiang Hulu	9.515	9.726	19.691

8	Rantau	19.645	19.356	39.001
9	Bandar Mulia	6.729	6.507	13.326
10	Bandar Pusaka	7.580	7.247	14.827
11	Tenggulun	9.530	9.123	18.653
12	Sekerak	4.005	3.847	7.852
	Total	153.303	150.168	303.471

(Sumber : Dokumentasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kab.Aceh Tamiang)

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah penduduk masyarakat kabupaten Aceh Tamiang mengalami peningkatan jumlah penduduk dari DKB semester 2 Tahun 2020 yang berjumlah 299.487 jiwa. Data penduduk DKB semester 2 Tahun 2022 yang berjumlah 303.471 jiwa. Data yang diperoleh dari Program Kampung Tersipu berjumlah 202.770 jiwa yang sudah memiliki E-KTP (<https://drka.acehprov.go.id/>). Data terbaru memasuki semester pertama tahun 2023 dilansir dari (<https://aceh.tribunnews.com/2023/02/11/perekaman-ktp-el-di-aceh-tamiang-tersisa-11-persen-diklaim-tertinggi-di-aceh>) Kadis Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang, Adi Darma menerangkan bahwa sudah mencapai 298.480,2 Orang dari jumlah penduduk sebanyak 301.800 jiwa. Berjumlah 72.352 Kartu Keluarga, 38.653 jiwa yang sudah mengantungi KIA, 30.038 jiwa yang sudah memiliki Akte Lahir dan 287 jumlah Akte Kematian.

Perbaikan meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan saat ini diperlukan dengan mewujudkan pengertian pelayanan dan yang dilayani

dengan sesungguhnya dengan inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terkait sebagai penyelenggara pelayanan publik. Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN inovasi merupakan proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan suatu penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada.

Inovasi peningkatan pelayanan publik menerapkan berbagai metode kebijakan dan berlaku sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik (Kurniawan, 2016). Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja/metode pelayanan publik. Menurut Khairul Muluk, Inovasi dalam metode pelayanan publik adalah cara dalam memberikan pelayanan (Putri & Pambudi, 2018). Sebagaimana yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dengan terobosan inovasinya yang di juluki dengan nama “Kampung Tersipu” atau singkatan dari Kampung Tertib Tuntas Adminisrasi Kependudukan.

Pelayanan dalam proses pelaksanaan pengurusan lengkap dokumen kepemilikan Administrasi Kependudukan (Adminduk) merupakan tujuan Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang dengan visi Aceh Tamiang tuntas Adminduk melalui pelayanan prima berbasis teknologi digital. Dilansir dari informasi yang didapatkan dari Bapak Rahmat, SE. selaku Sekretaris Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang pada observasi awal penelitian pada bulan November 2022 bahwa sebelum adanya inovasi Kampung Tersipu masih banyak masyarakat di

Kabupaten Aceh Tamiang yang belum mengurus KTP, KK, Akte Kelahiran dan Kematian dengan berbagai alasan yang beragam yaitu akses jangkauan masyarakat dengan jarak tempuh yang jauh, akses yang cukup sulit untuk penduduk yang berada pada perbatasan kabupaten ataupun desa terpencil, sehingga menyita waktu yang lama dan berdampak pada waktu yang digunakan dalam bekerja.

Demikian masyarakat jauh memilih bekerja daripada mengurus Adminduk di kantor Disdukcapil. Selain itu, banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui syarat pengurusan sehingga membuat masyarakat kembali pulang kerumah dan melengkapi berkas disertai dengan terbatasnya nomor antrian loket pelayanan sebagaimana dengan observasi yang dilakukan secara 5 hari berturut-turut, 21 November 2022 sampai dengan 25 November 2022 bahwa Disdukcapil Aceh Tamiang membuka layanan tepat pukul 09.00 Wib dan penutupan loket antrian pukul 11.00 sehingga membatasi ruang gerak masyarakat untuk mendaftar pengurusan Adminduk.

Kendala lainnya yaitu responsif kinerja pelayanan publik yang menjadikan masyarakat malas dan melalaikan kewajibannya dalam mengurus administrasi kependudukan (Adminduk). Masyarakat mengurus Adminduk sesuai dengan kepentingannya atau dalam kebutuhan persyaratan Bansos syarat pengurusan mendapatkan layanan rumah sakit, dan lainnya. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pengurusan Adminduk menjadi sorotan yang harus segera diatasi walaupun disertai dengan alasan masyarakat.

Dilansir dari <https://www.dukcapil.kemendagri.go.id> Supriyanto, Kepala Disdukcapil Aceh Tamiang tahun 2021 menyampaikan bahwa “Inovasi

Kampung Tersipu ini pada dasarnya untuk mengakali kendala geografis berupa jauhnya jarak dan mahalanya transportasi warga kampung ke pusat pelayanan yaitu Kantor Disdukcapil Aceh Tamiang”. Sesungguhnya, dengan adanya inovasi Kampung Tersipu menjadi terobosan pihak Disdukcapil dalam membantu masyarakat mengurus dokumen lengkap kependudukan tanpa memberatkan masyarakat secara finansial (gratis).

Kampung Tersipu memiliki program yaitu Tertib, Tuntas, Administrasi, Kependudukan (Tersipu). Sesuai dengan namanya Kampung Tersipu maka dalam pelayanan dan pengurusan Adminduk dilakukan secara Tertib yang bermakna teratur sesuai dengan arahan pegawai Disdukcapil dalam bentuk tim Tersipu. Masyarakat mengurus dengan tertib dan tidak berdesakan atau melanggar kenyamanan dalam pelaksanaan pelayanan Kampung Tersipu.

Tuntas yang bermakna masyarakat yang mengurus dokumen lengkap Adminduk akan mendapatkan pelayanan secara tuntas tanpa berkelanjutan. Pegawai Disdukcapil secara totalitas memberikan layanan kepada masyarakat tuntas hingga berkas yang di urus langsung selesai selama 2 hari operasi waktu pelayanan berlangsung.

Administrasi Kependudukan (Adminduk) masyarakat dapat mengurus secara lengkap dokumen Adminduk (KK, KTP, KIA, Akte Kelahiran-Kematian) tanpa dibatasi sehingga memudahkan masyarakat mengakses layanan yang diberikan Disdukcapil selama berlangsung di Kampung tersebut.

Proses pelaksanaan Kampung Tersipu dilakukan secara sistematis yang diawali dengan mendaftar nama desa atau kampung yang akan dilakukan kegiatan

Kampung Tersipu pula, diawali adanya rapat bersama antara Disdukcapil dengan perangkat desa terhadap sosialisasi persyaratan berkas dan sistematika pelaksanaan kegiatan berlangsung yang selama 2 hari berturut-turut, serta pembagian jadwal pegawai dan staff Disdukcapil sebagai koordinator penanggungjawab kegiatan Kampung Tersipu di desa yang dituju.

Kampung Tersipu yang diselenggarakan langsung di setiap desa Kabupaten Aceh Tamiang menjadi wadah yang memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi lengkap kepemilikan dokumen kependudukan (KK, KTP, Akte Kelahiran-Kematian) tanpa di pungut biaya sepeser pun dan tidak menyita waktu yang lama dalam pengurusannya serta istimewa dengan memudahkan persyaratan pengurusan jika dibandingkan dalam mengurus administrasi Kependudukan (Adminduk) dikantor. Keuntungan yang diperoleh masyarakat terhadap program Kampung Tersipu memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam sosialisasi pengurusan terhadap berkas persyaratan pengurusan sebagai transfer informasi melalui interaksi.

Inovasi yang dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik di Indonesia yang kurang baik. Jika dibandingkan hingga saat ini masih banyak wilayah di pedesaan terpencil di Provinsi Aceh, seperti Aceh Barat Daya yang belum ditingkatkan pelayanan publik dalam pengurusan administrasi kependudukan walaupun sudah ada inovasi dalam program Jemput bola perekaman e-KTP dan program Abdyta Ok, dan Serakit (Senangkan Orang Sakit) yang berfokus pada pengurusan Adminduk E-KTP. (Safrina, 2022) Kadis Disdukcapil Abdyta, Jalaludin mengatakan “Beginilah kondisi riil Disdukcapil Abdyta. Meskipun

dengan berbagai kekurangan, Disdukcapil Abdyas terus melahirkan inovasi untuk membantu masyarakat”.

Berbanding dengan Kabupaten Aceh Tamiang yang memiliki terobosan Inovasi Kampung Tersipu yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Aceh Tamiang memudahkan masyarakat untuk memiliki dokumen lengkap Admindex tanpa memberatkan secara finansial dan material masyarakat yang terlebih jauh dari jangkauan perkotaan.

Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk penelitian dengan mengangkat judul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam Program Kampung Tersipu” yang akan diulas secara deskriptif bagaimana proses pelaksanaan Program Kampung Tersipu dan keberhasilan Program Kampung Tersipu dalam mencapai target masyarakat desa yang lengkap kepemilikan dokumen administrasi kependudukan secara rata menyeluruh tanpa terkecuali.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini dapat diidentifikasi pada :

1. Jarak yang jauh dalam akses pengurusan Administrasi Kependudukan (KK, KTP, KIA, Akte Kelahiran-Kematian).
2. Waktu pelayanan terhadap nomor antrian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terbatas.
3. Responsif kinerja pelayanan terhadap pengurusan Administrasi Kependudukan

(KK,KTP, KIA, Akte Kelahiran-Kematian).

4. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan ((KK, KTP, KIA, Akte Kelahiran-Kematian).

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar tidak berkembangnya masalah dan memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2017:281) karena adanya keterbatasan waktu, dana, tenaga, teori-teori dan supaya penelitian dapat dilakukan secara mendalam, maka tidak semua masalah yang telah di identifikasikan akan diteliti. Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini dapat dibatasi pada: Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam Program Kampung Tersipu kepada masyarakat.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam Inovasi Program Kampung Tersipu.

1.5 Tujuan Penelitian

Setiap aktifitas atau kegiatan yang dilakukan selalu mengarah pada tujuan, yang merupakan keberhasilan penelitian, dan tujuan penelitian merupakan jawaban atas pertanyaan dalam penelitian. Sugiyono (2017:290) mengatakan bahwa: “Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan. Sedangkan secara khusus tujuan kualitatif adalah untuk

menemukan. Menemukan berarti sebelumnya belum pernah ada atau belum di ketahui”. Adapun tujuan dari penelitian ini :

1. Untuk mengetahui pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam Inovasi Program Kampung Tersipu.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat :

1.6.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan ataupun kajian ilmiah yang dijadikan sebagai sumber referensi mahasiswa jurusan PPKn khususnya maupun jurusan lainnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktik penelitian adalah untuk menambah, memperdalam, mengasah dan mengembangkan kemampuan peneliti dalam mendeskripsikan teori inovasi yang diperankan Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang Dalam Program Tersipu. Yang tidak kalah penting dari penelitian ini, peneliti mampu memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dan Datok serta Perangkat Desa dalam mendukung dan meningkatkan sinerginitas kinerja kerja.

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang tujuan dan manfaat keberadaan Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang

dalam melaksanakan Program Kampung Tersipu sebagai Inovasi Pelayanan Publik yang dapat dijadikan tolak ukur perbandingan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan Disdukcapil lainnya.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil suatu kebijakan Disdukcapil Kabupaten Aceh Tamiang dalam meningkatkan sinerginitas dan kinerja dengan dukungan pejabat pemerintah desa yang dapat bersinergi berkontribusi tanggung jawab menuntaskan Adminduk masyarakat desa di Kampung Tersipu.

c. Bagi masyarakat

Masyarakat menjadi elemen dalam kontribusi pembangunan bersama pemerintahan dengan peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang yang menjadikan sinerginitas masyarakat pedesaan dengan mengembangkan kepedulian dan tanggung jawab sebagai warga negara dalam mengurus lengkap dokumen Administrasi Kependudukan dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, perilaku, kemampuan, dan kesadaran, melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat.