

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai pelayanan publik harus mampu melayani masyarakat yang merupakan perwujudan dari tugas pelayan publik, yang berkinerja baik yang tercermin dari kualitas pelayanan yang prima, akuntabel dan transparan, karena masyarakat menuntut adanya pemerintahan yang mengutamakan nilai-nilai kualitas pelayanan dengan birokrasi yang profesional.

Salah satu tugas terpenting Negara adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai “pelayanan publik”. Hal ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan benar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Masih banyak penyedia layanan yang tidak memahami atau mengetahui pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat, atau mungkin tahu tetapi tidak mau dan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, seperti tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan dalam memperoleh pelayanan, kepastian pelayanan, biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan di bidang pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyedia layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. Pelayanan publik juga merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu birokrasi untuk membantu suatu masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu implementasi pelayanan publik adalah pengelolaan kependudukan di pemerintahan.

Administrasi kependudukan dalam Undang-Undang 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan adalah rangkaian 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 lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat.

Dari pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013, Administrasi Kependudukan mencakup empat kegiatan besar yang dilakukan yaitu Pendataan Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi dan pendayagunaan hasil. Dimana kelurahan merupakan instansi Operasional atau pelaksana Administrasi kependudukan dan di kelurahanlah petugas Registrasi ditempatkan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, pasal 1 poin 20 yang menyatakan: Petugas Registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa

kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan di desa atau kelurahan atau nama lainnya. Dengan demikian, pencatatan pegawai negeri sipil dimulai di tingkat Kelurahan dan dikeluarkan surat rekomendasi untuk diajukan kepada instansi terkait yaitu kecamatan dan kantor catatan sipil sebagai instansi fungsional.

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota di bawah kecamatan. Kelurahan sebagai organisasi pemeritahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak keberhasilan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat, dimana kelurahan terlibat langsung dalam pemberian pelayanan tersebut.

Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat, serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai Ketentuan Rancangan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, sehingga dengan Peraturan daerah tersebut mewajibkan aparatur pemerintah kelurahan untuk mengelola pemerintahannya sendiri, dan diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam segala arah administrasi yang dibutuhkan masyarakat.

Kelurahan Lubuk Puding merupakan salah satu kelurahan yang memiliki luas wilayah dengan luas 13,00 km², dan jumlah penduduk 3.251 jiwa. Sementara itu, untuk jumlah penduduk laki-laki berjumlah 1.671 jiwa, dan jumlah penduduk untuk perempuan 1.580 jiwa.

Berikut ini merupakan jumlah kepengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun pada tahun 2021 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kepengurusan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Lubuk Puding Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1	Surat Permohonan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	72 Orang
2	Surat Keterangan Kelahiran	36 Orang
3	Surat Keterangan Kematian	19 Orang
4	Surat Permohonan Kartu urahKeluarga	120 Orang
5	Surat Permohonan Pindah Keluar	39 Orang
6	Surat Permohonan Pindah Datang	14 Orang
7	Surat Permohonan Keterangan Nikah	54 Orang
8	Surat Keterangan lainnya (SKCK, SKTM, Imunisasi, Usaha, Rekomendasi)	785 Orang

Sumber: Data olahan peneliti, 2022.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini tercapai apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kenyataannya, masih banyak keluhan masyarakat tentang pelayanan pengelolaan masyarakat yang dinilai masih jauh dari harapan masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti di tahun 2021 mengenai permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding sebagai berikut: *Pertama*, rendahnya tingkat pengurusan mengenai persyaratan pembuatan dokumen-dokumen kependudukan dari Kelurahan Lubuk Puding seperti surat permohonan E-KTP, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, surat permohonan kartu keluarga dan surat keterangan lainnya. Biasanya masyarakat

mengurus dokumen kependudukan tersebut jika mereka memang benar-benar membutuhkannya, seperti digunakan untuk pembagian warisan, untuk bekerja, pendidikan, asuransi dan kegunaan administrasi lainnya. Kemudian, sebagian masyarakat juga tidak mau mengurus syarat pembuatan dokumen kependudukan tersebut disebabkan penyelesaian memakan waktu yang terlalu lama. Untuk pembuatan dokumen-dokumen kependudukan seperti kepengurusan E-KTP, Akta Kematian, Akta Kelahiran dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya masyarakat Kelurahan Lubuk Puding harus menyeberangi dari pulau ke pulau menggunakan transportasi laut, untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun.

Berdasarkan observasi peneliti saat ini, berikut merupakan jumlah dari pengurusan persyaratan dokumen-dokumen kependudukan di kantor Kelurahan Lubuk Puding dari tahun 2020 – 2021 dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut ini:

Gambar 1.2 Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Tahun 2020-2021



Sumber: Data olahan peneliti, 2022

Kedua, ketidakjelasan petugas dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui bahwa petugas pelayanan administrasi memberikan informasi terkait persyaratan rekomendasi surat keterangan akta kematian. Persyaratan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan ternyata tidak valid, untuk pengajuan pembuatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sehingga, hal ini tentunya akan berdampak buruk terhadap kualitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lubuk Puding tersebut, hilangnya rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap petugas tentunya akan mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan tersebut.

Ketiga, mengenai sarana pelayanan administrasi kependudukan yang kurang memadai. Sarana dan prasarana juga merupakan sumber daya fisik yang harus ada dan terpenuhi sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada masyarakat. Sarana juga sifatnya untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan suatu aktivitas. Berdasarkan observasi peneliti, sarana dan prasana sebagai penunjang kualitas pelayanan kurang memadai, dan kurang jelas penempatan ruangan yang ada di kantor Kelurahan Lubuk Puding tersebut. Kurangnya sarana di kantor Kelurahan Lubuk Puding seperti; keterbatasan komputer, mesin fotocopy, kursi dan meja di ruang tunggu pelayanan, dan juga pendingin ruangan.

Selanjutnya, mengenai fungsi ruangan yang tidak tertata dengan baik hal ini dapat dilihat dari kesalahan penamaan ruang seperti; ruangnya yang tadinya berisi arsip-arsip, akan tetapi mengenai penamaan ruangan bukan sebagai ruang

arsip tetapi ruang mushola. Kemudian, tidak adanya pembatasan ruangan antara ruang pelayanan administrasi kependudukan dengan ruang rapat.

Berikut dibawah ini merupakan dokumentasi peneliti di tahun 2021 dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 1.2 Ruang Arsip Kelurahan Lubuk Puding di Tahun 2021



Sumber: Olahan peneliti, 2022

Selain itu, ruang tunggu pelayanan administrasi kependudukan yang tidak begitu luas ini akan mempengaruhi kenyamanan masyarakat. Dan mengenai kenyamanan pengunjung, dapat dilihat bahwa tidak ada larangan atau himbauan, seperti poster larangan untuk tidak merokok di dalam ruang tunggu pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Lubuk Puding.

Berikut ini merupakan dokumentasi peneliti di tahun 2021 sebagai berikut:

Gambar 1.3 Ruang Pelayanan Umum Kelurahan Lubuk Puding



Sumber: Data olahan peneliti, 2021.

Gambar 1.4 Batasan Antara Ruang Pelayanan dan Ruang Kegiatan Rapat



Sumber: Data olahan peneliti, 2021.

Keempat, tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP) kelurahan Lubuk Puding pada waktu penyelesaian masing-masing layanan. Dapat dilihat dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) untuk pengajuan persyaratan beasiswa bagi mahasiswa yang terhambat, karena Lurah atau sekretaris lurah sama-sama tidak berada ditempat untuk menandatangani SKTM tersebut. Dan

waktu penyelesaian tiap-tiap layanan dipengaruhi oleh kehadiran Lurah atau Sekretaris Lurah yang ada di kelurahan Lubuk Puding tersebut. Artinya jika Lurah atau Sekretaris Lurah berada ditempat, maka waktu penyelesaian satu jenis layanan dalam waktu satu hari akan selesai. Tidak berjalannya SOP ini tentunya akan mempengaruhi prosedur layanan yang ada di Kelurahan Lubuk Puding tersebut.

Fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas petugas atau pegawai atau tim unit kerja
2. Sebagai dasar hukum jika terjadi penolakan
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
4. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

Berdasarkan fenomena diatas, maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021 menghadapi sejumlah masalah, yang dapat menjadi indikator permasalahan antara lain sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat kesadaran dari masyarakat untuk mengurus pembuatan dokumen kependudukan.
2. Ketidakjelasan petugas dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.
3. Sarana dan prasana yang mendukung pelayanan belum maksimal

4. Tidak ada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Lubuk Puding.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis paparkan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun Tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertujuan untuk mengukur “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis, dan juga sebagai acuan bagi pihak lain dalam melakukan penelitian

dengan permasalahan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan menjadi bahan pertimbangan bagi Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Lubuk Puding Kecamatan Buru Kabupaten Karimun dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat.

