

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pandemi global Covid-19 berdampak pada pelayanan administrasi, juga berdampak pada pelayanan administrasi Kabupaten Blitar. Setelah melihat dan menganalisa situasi, maka pelayanan Kependudukan harus dilanjutkan terus menerus agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Namun selalu perhatikan dan ikuti program kesehatan berdasarkan pedoman aktivitas kantor dan tempat kerja dalam Peraturan Bupati Blitar Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Baru Dalam Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019.

Penelitian ini dilakukan wilayah kabupaten Blitar dengan mempertimbangkan beberapa hal diantaranya: Melihat kesenjangan permasalahan yang muncul pelayanan yang seharusnya 1-3 hari selesai, namun pada praktiknya pelayanan lebih dari 3 hari kerja. Ketercapaian target pelayanan publik yang kurang dari 100 % perlu dan penting untuk dikaji lebih mendalam agar mendapatkan pemecahan permasalahan yang tepat dan akurat. Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti nampak bahwa saat pandemi covid 19 melanda seluruh dunia, semua dinas mengalami dampak termasuk Dinaspendukcapil Kabupaten Blitar, dengan kebijakan (diskresi) yang diambil secara cepat dapat mengatasi dan mengatur sirkulasi pelayanan dengan baik, Yakni pelayanan berbasis *online* terlihat pelayanan sebelum pandemi para warga yang mengurus adminduk terlihat mengantri, berjubel dan peluang calo sangat

banyak. Dengan pelayanan *online* dirasakan berdampak positif dan lebih cepat. Walaupun dalam satu sisi perlu diikuti oleh sosialisasi pada warga masyarakat agar mengetahui perubahan (inovasi) pelayanan yang dilakukan Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Dengan melihat pola penanganan dan inovasi pelayanan yang dilakukan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar sangat perlu dilakukan pengkajian dan penelitian agar sistem pelayanan yang dilakukan dapat mencapai target yang maksimal.

Masyarakat sangat membutuhkan situasi dan kondisi pandemi seperti ini, berbagai inovasi dalam pelayanan publik. Layanan membutuhkan kemampuan untuk menunjukkan inovasi yang terkait erat dengan manfaat sosial. Pandemi berdampak pada banyak instansi, ada yang pelayanannya terbatas, ada yang online, jumlah pelayanannya sudah baik, selebihnya sudah diperbarui agar pelayanan publik berjalan, karena masyarakat sangat membutuhkannya. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem pelayanan administrasi publik yang baru dan juga berkualitas untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Masyarakat berhak atas pelayanan negara yang bermutu tinggi. Namun pada kenyataannya, layanan ini masih bernilai buruk. Fenomena ini terjadi dan terjadi di Kabupaten Blitar (Eko Budi Santoso: 2021: 92).

Pada proses penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar masih terbilang belum optimal. Muncul beberapa permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan diantaranya adalah lamanya waktu pembuatan e-KTP, pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure*

(SOP), kurangnya kualitas dan kuantitas petugas, kurangnya Dispindikcapil di masyarakat dan di wilayah Kabupaten Blitar yang luas, sehingga menyulitkan warga untuk berkunjung ke Dispindikcapil, sehingga masyarakat di daerah pegunungan cenderung malas mengurus arsip kependudukan mereka (Triningsih dkk, 2018).

Apalagi diperparah dengan kondisi pandemic Covid 19 sehingga Dinas terkait perlu melakukan peningkatan dan penanganan serta berinovasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat. (Rezha, 2012:81). Pemerintah telah menetapkan kebijakan standar pelayanan minimal dibidang administrasi kependudukan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009). Untuk mendukung peraturan tersebut Kabupaten Blitar telah menyelenggarakan administrasi kependudukan yang diperkuat oleh Peraturan Daerah kabupaten Blitar Nomor 3 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pemerintah Kabupaten Blitar. Pentingnya administrasi kependudukan dalam peraturan perundang-undangan mengharuskan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan peraturan perundang-undangan tersebut dalam pelayanan publik terhadap kepengurusan administrasi kependudukan untuk masyarakat Kabupaten Blitar. Administrasi kependudukan

berperan penting dalam memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak asasi peradilan, hak asasi sosial budaya, hak asasi hukum, hak asasi politik, hak asasi ekonomi, dan hak asasi pribadi. Perlindungan tersebut berupa pelayanan publik melalui penerbitan dokumen kependudukan seperti akta-akta catatan sipil termasuk Akta Kelahiran, kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA) (Dwiyanto 2010:18).

Akta kelahiran adalah dokumen kependudukan yang memungkinkan warga negara menerima pengakuan resmi dan tanpa syarat dari negara atas status seseorang. Dari sisi pelayanan penanganan kependudukan, pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Blitar dinilai kurang efektif. Ada beberapa hal yang sering dikeluhkan masyarakat yang di sampaikan oleh Ibu Getha Rolanda S. Sos selaku Seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Blitar saat peneliti melaksanakan studi pendahuluan pada 3 Januari 2022 di Disdukcapil Pukul 09.00 WIB : Permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat adalah panjang dan berbelit-belit pelayanan, terutama dalam proses penerbitan akta kelahiran yang sulit diakses oleh pengguna. Sebenarnya SOP sudah ditetapkan masyarakat kurang bersabar mengikuti prosedur tersebut, sehingga kesannya pelayanan berbelit-belit. Adapun permasalahan lain yang muncul, misalnya saat musim maraknya pandemi Covid-19 sejak awal tahun 2020, sosialisasi ditingkat bawah (tingkat kelurahan, RT, RW) sedikit dilakukan, sehingga masyarakat banyak yang belum paham atau bahkan belum mengetahui cara membuat akta kelahiran dengan media on-line di web. Ditambah wilayah Kabupaten Blitar yang luas, jarak antara kantor dengan pemerintahan desa yang

cukup jauh menjadikan masyarakat enggan datang ke kantor lebih baik melalui calo atau makelar mereka dapat bekerja. Sebenarnya dinas sudah berupaya dengan sistem *online* dan mencoba sosialisasi melalui radio pemerintah kabupaten Blitar namun karena kondisi sehingga masih muncul juga permasalahan di lapangan.

Pembuatan akta kelahiran di Kabupaten Blitar tidak memakan waktu lebih dari 2 hari, namun pada prakteknya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pendaftarannya. Berdasarkan SOP, pelayanan publik dalam pengelolaan kependudukan dilaksanakan dalam beberapa tahap dan tidak dipungut biaya. Data pada tahun 2020 dari Dispendukcapil Kabupaten Blitar memberikan informasi bahwa 83,3% anak usia 0-18 tahun memiliki akta kelahiran, sedangkan anak usia 0-18 tahun memiliki akta kelahiran sebesar 16,6%. Jumlah anak yang lahir di Kabupaten Blitar yaitu 326.020 jiwa. Berdasarkan informasi di atas, dipastikan bahwa pelaksanaan akta kelahiran belum mencapai 100%. Masih banyak masyarakat yang belum mendaftarkan kelahiran anaknya di Adminduk Kabupaten Blitar karena proses pencatatan kelahiran memakan waktu lebih dari 2 hari. Hal ini karena memasukkan data ke dalam database memakan waktu lebih dari 2 hari, yang mempengaruhi pekerjaan manajemen kependudukan. Hal tersebut disampaikan juga oleh Bintang Agung Sevano, ST, MM selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian saat Observasi di lapangan pada 2 Januari 2023 di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Blitar, pukul 10.00 WIB.

Selanjutnya di Kabupaten Blitar Kartu Identitas Anak (KIA) baru dilaksanakan pada tahun 2016. Jumlah anak di Kabupaten Blitar yang sudah terdaftar di Dipendukcapil pada tahun 2020 untuk mendapatkan Kartu Identitas

Anak (KIA) sebesar 39.575 anak dari total jumlah anak yang berusia 0-16 berjumlah 276.265 anak. Berdasarkan data tersebut bahwa hanya 14,3% anak yang baru terdaftar di Dispendukcapil. Sedangkan 85,6% belum terdaftar di Dispendukcapil Kabupaten Blitar. Data diatas menunjukkan masih banyaknya anak usia 0-16 tahun yang belum terdaftar KIA di Dispendukcapil. Serta salah satu faktor dari belum terlaksananya (Kartu Identitas Anak) KIA dengan baik ini ialah akibat dari pandemi covid 19, yang merupakan virus berbahaya sehingga masyarakat juga takut untuk mengurus administrasi pembuatan KIA Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pemerintah kurang optimal dalam menyebarkan informasi terkait dengan Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam mengurangi dan memutus rantai penyebaran covid 19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar untuk sementara waktu membatasi pelayanan pembuatan KIA dengan cara online.

Standar Operasional Prosedur (SOP) KIA di Kabupaten Blitar sebagai berikut:

- a. Pemohon mengajukan permohonan pembuatan kartu identitas anak (KIA) (mengunggah gambar di layanan online / scan file asli ke dalam aplikasi E-SIAP). Kemudian kirimkan berkas fisiknya ke Petugas Pendaftaran Desa (PRD).
- b. PRD akan memeriksa berkas pemohon dan apabila berkas tidak lolos pemeriksaan maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
- c. PRD menyerahkan berkas permohonan ke Petugas (Jebol).

- d. Petugas (Jebol) memverifikasi berkas yang diserahkan oleh PRD  
Apabila berkas tidak lolos verifikasi maka akan dikembalikan ke PRD untuk dilengkapi
- e. Petugas (Cetak) mencetak KIA berdasarkan ajuan Petugas (Jebol), lalu menyerahkan KIA yang sudah dicetak ke Petugas (Jebol).
- f. Petugas (Jebol) menyerahkan KIA kepada PRD
- g. PRD menyerahkan KIA kepada pemohon
- h. Petugas (Arsiparis) mengelola berkas pemohon

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal, tentunya berkaitan dengan kinerja aparatur untuk masyarakat, antara lain meluasnya akses informasi e-KTP, pemberitaan tentang persyaratan e-KTP, dan upaya merespon kebutuhan masyarakat terkait e-KTP. Selain itu, sosialisasi pentingnya e-KTP sebagai identitas warga merupakan hal yang harus dilakukan pejabat agar masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diharapkan. Namun demikian, masih banyak kendala dalam pelayanan pengurusan kependudukan khususnya e-KTP yang sering kita jumpai, terutama terkait dengan penyebaran virus Covid 19 yang menyebabkan pelayanan dalam waktu relatif singkat. Pemerintah memberlakukan *social distancing* dan *stay at home*. Pandemi Covid-19 telah terjadi di seluruh dunia dan dampaknya sangat terasa, bahkan menyentuh berbagai bidang kehidupan masyarakat. Sama halnya dengan pengorganisasian sistem kerja di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk dapat beradaptasi dengan tantangan yang muncul, yaitu tantangan yang berkaitan

dengan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima.

Berdasarkan data penduduk Kabupaten Blitar, jumlah penduduk Kabupaten Blitar yang diwajibkan e-KTP pada tahun 2020. Per September 2020, jumlah penduduk Kabupaten Blitar sebanyak 1.223.745 jiwa menurut hasil SP tahun 2020. Kepadatan penduduk Kabupaten Blitar seluas 1588, 79 km<sup>2</sup> bertambah 66 orang/km<sup>2</sup> dari 704 orang/km<sup>2</sup> sepuluh tahun yang lalu menjadi 770 orang/km<sup>2</sup>. Sedangkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 616.511 dan perempuan sebanyak 607.234. Jumlah penduduk laki-laki Kabupaten Blitar lebih banyak dibandingkan dengan penduduk perempuan dengan sex ratio 101,3 (BPS: 2021). Sementara itu, hanya 964.970 orang yang mendaftarkan e-KTP dan masih ada 91.456 orang yang data kependudukannya belum terdaftar. Sehingga berdasarkan data tersebut baru 91,3% pencatatan e-KTP Kabupaten Blitar yang terdaftar hingga tahun 2020, sedangkan menurut Permendagri No. 69 Tahun 2012, penerapan SPM (Standar Pelayanan Minimal) (2012) bertujuan untuk menerbitkan KTP elektronik. . Luas Kabupaten/Kota akan mencapai 100% (seratus persen) pada tahun 2020. Kondisi ini menunjukkan Kabupaten Blitar tertinggal 5 persen dari target pemerintah. Hal ini menunjukkan masih banyak masyarakat yang belum menerapkan penyimpanan e-KTP. Hal ini menandakan pelayanan e-KTP Disdukcapil Kabupaten Blitar belum optimal.

Berikut adalah SOP Pelayanan e-KTP Kabupaten Blitar (2022) :

- a. Pemohon menyerahkan berkas pengajuan KTP-El Pemula
- b. Petugas (Perekaman) memverifikasi berkas pemohon

- c. Petugas (Perekaman) melakukan perekaman
- d. Petugas (Cetak) mencetak dan menyerahkan KTP-EI kepada Pemohon atau Petugas (Jebol)
- e. Petugas (Jebol) menyerahkan KTP-EI kepada Petugas Registrasi Desa (PRD)
- f. PRD menyerahkan KTP-EI kepada pemohon
- g. Petugas (Arsiparis) mengelola berkas pemohon

Permasalahan lain yang dihadapi Disdukcapil yang dijelaskan oleh Ibu Getha Yolanda S.Sos pada tanggal 03 Januari 2022 di Dispendukcapil pada pukul 09.00 WIB Bagian Inovasi Pelayanan adalah wilayah Kabupaten Blitar yang membuat warga sulit mengakses Disdukcapil. dan juga ketika banyak layanan pada masa covid ini, dilakukan secara online untuk menghindari kerumunan yang dapat menyebabkan peningkatan kasus covid 19, dimana layanan online menyebabkan gangguan jaringan atau sinyal bagi masyarakat, terutama di daerah terpencil. Penyebabnya adalah ketidakmampuan pengurus desa mengambil inisiatif untuk memudahkan warganya mengisi berkas-berkas Badan Kependudukan. Warga yang tinggal di daerah pegunungan cenderung malas ke Disdukcapil karena prosesnya biasanya memakan waktu lama, apalagi inisiatif aparat desa tidak mendukung mereka dalam mensosialisasikan atau memfasilitasi warga yang ingin mengurus daftar kependudukannya. . Pemerintah desa yang kurang aktif mengurus warganya membuat warga Kabupaten Blitar tidak bisa mendaftarkan warganya..

Dengan demikian permasalahan di atas menunjukkan bahwa pelayanan penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Blitar belum dapat memuaskan masyarakat. Berdasarkan aspek-aspek tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji **“Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Blitar Tahun 2020”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa rumusan masalah yang diteliti dalam karya ini dapat dirumuskan, antara lain.:

“Bagaimana Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan E-KTP pada masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Blitar ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pada penjabaran mengenai rumusan masalah ,yaitu Mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), dan E-KTP masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Blitar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian pelaksanaan pelayanan publik terkait penerbitan administrasi penduduk di era Covid-19 di Kabupaten Blitar ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut..

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menghasilkan temuan substantif maupun temuan formal yang dapat digunakan untuk perumusan teori-teori Pelayanan Publik dan penerbitan Administrasi Kependudukan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan dalam ilmu pemerintahan terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Serta hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan kontribusi dan menambah wawasan pengembangan ilmu pengetahuan di dalam bidang ilmu pemerintahan. Serta diharapkan mampu memberikan informasi posisi penelitian sehingga dapat dikembangkan oleh peneliti berikutnya pada ranah yang berbeda.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis atau peneliti sendiri yaitu menambah ilmu pengetahuan khususnya tentang implementasi pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan.
- b. Bagi pemegang kebijakan dalam wilayah ini Dispendukcapil Kabupaten Blitar, dan dinas yang lainnya sebagai bahan informasi tentang pelayanan publik dan administrasi negara.
- c. Bagi Kampus sebagai penambahan referensi dan sumbangan pemikiran keterpenuhan referensi.