

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN,

BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian

pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Berbicara pelayanan Administrasi kependudukan juga memiliki peran strategis dalam aspek kehidupan masyarakat salah satunya di Kabupaten Tabalong guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan bebas dari pungutan biaya apapun (gratis). Administrasi kependudukan (adminduk) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kementerian Dalam Negeri juga telah menerbitkan Permendagri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen Kependudukan sebagai pedoman bagi penduduk dan pejabat berwenang melakukan pencatatan untuk memudahkan pelayanan publik. Melalui adminduk, pemerintah dapat mencatat identitas penduduk, seperti nama, tanggal lahir, alamat, hubungan keluarga, status perkawinan, dan informasi penting lainnya. Dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, akta perkawinan, KTP, dan lain sebagainya, diterbitkan berdasarkan data yang tercatat dalam adminduk. Tujuan utama administrasi kependudukan adalah memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum melalui dokumen kependudukan dalam setiap peristiwa

kependudukan yang dialami penduduk. Administrasi kependudukan memungkinkan pemerintah menyediakan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat. Data kependudukan yang akurat dan terkini memudahkan pemerintah dalam mengambil kebijakan, perencanaan pembangunan, dan alokasi sumber daya yang tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, setiap penduduk memiliki akses terhadap hak-hak mereka, seperti hak kesehatan, hak pendidikan, hak sosial, dan hak-hak lainnya. Adminduk pun memberikan pengakuan hukum atas identitas individu. Dokumen kependudukan sah dan resmi, seperti KTP, akta kelahiran, dan akta perkawinan, menjadi bukti legalitas berbagai urusan administratif, seperti pembuatan SIM, pembukaan rekening bank, pendaftaran sekolah, pendaftaran pekerjaan, dan hak-hak lainnya.

Akan tetapi ada beberapa permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pelayanan seperti, lamanya waktu pelayanan, antrean panjang, keterbatasan staf, data ganda, serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, yang membuat masyarakat kesulitan mengurus dokumen kependudukan secara efisien. Selain itu, masyarakat sering mengalami kebingungan terkait prosedur pengurusan dokumen dan kurangnya pemahaman tentang manfaat teknologi baru seperti ADM itu sendiri. ADM sendiri hadir sebagai inovasi cemerlang dari Kemendagri yang bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dengan menawarkan kemudahan akses dan kecepatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, layaknya mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

Sesuai dengan Peraturan Kemendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. ADM diciptakan sebagai mesin yang menyerupai Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang bertujuan utama untuk memangkas birokrasi, menghilangkan praktik pungli, dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Proses penggunaan ADM sangat sederhana dan hanya berfokus pada langkah pencetakan, karena semua proses pengajuan sudah dipindahkan secara online, dengan cara sudah mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di handphone dan memiliki dokumen yang sudah diperbarui, masyarakat bisa mencetak sendiri dengan memperlihatkan kode barcode ke mesin setelah itu mesin akan menampilkan dokumen yang ingin dicetak jika sesuai maka tinggal tekan menu cetak maka dokumen akan keluar sesuai dengan dokumen yang diperlukan. Tidak semua dokumen administrasi kependudukan dapat di cetak di ADM, adapun yang bisa di cetak adalah dokumen KTP,KIA,AKTA,dan Kartu Keluarga.

Harapan utama dan awal dari diluncurkannya Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri adalah untuk mentransformasi total pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Memutus rantai birokrasi dan pungli, mempercepat dan mempermudah pelayanan, layanan yang fleksibel, serta mewujudkan pelayanan yang moderen dan digital. Meskipun Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) adalah inovasi brilian untuk mempercepat pelayanan, implementasinya di lapangan masih menghadapi kesenjangan, salah satunya di Kabupaten Tabalong. Inovasi program ADM diluncurkan pertama kalinya pemerintah Kabupaten Tabalong oleh Bupati

Tabalong dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong pada tahun 2021. Dalam inovasi program ADM ini bisa memberikan kemudahan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan lain sebagainya. Pada tahun 2024 dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) Tabalong menambahkan dua mesin ADM lagi, yang di tempatkan pada wilayah kelua dan muara uya. Penambahan ini bertujuan untuk meningkatkan pemerataan layanan di kecamatan. Akan tetapi pelayanan dengan menggunakan ADM ini masih memiliki beberapa permasalahan terutama ADM yang terletak pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil, di antaranya masih belum optimalnya pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) oleh masyarakat dikarenakan masih sedikitnya informasi terkait dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) baik itu secara daring ataupun luring, serta masih kurangnya arahan dari petugas disaat jam sibuk terkait cara penggunaan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri ini membuat masyarakat enggan untuk menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) karna merasa rumit dan tidak paham. Sehingga akhirnya masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada tanggal 30 September 2025 tersebut, maka isu-isu ini dapat di kategorikan menjadi dua permasalahan utama, yaitu masih belum optimalnya pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) oleh masyarakat dikarenakan masih sedikitnya informasi terkait dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) baik itu secara daring ataupun luring, serta

masih kurangnya arahan dari petugas disaat jam sibuk terkait cara penggunaan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri ini membuat masyarakat enggan untuk menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) karna merasa rumit dan tidak paham. Sehingga akhirnya masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung.

1. Masih belum optimalnya pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) oleh masyarakat dikarenakan masih sedikitnya informasi terkait dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) baik itu secara daring ataupun luring. Serta saat ini tidak adanya sosialisai terkhusus untuk ADM, hanya digandeng dengan sosialisasi seperti IKD atau kegiatan Jemput Bola.
2. Masih kurangnya arahan dari petugas disaat jam sibuk terkait cara penggunaan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri ini membuat masyarakat enggan untuk menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) karna merasa rumit dan tidak paham. Sehingga akhirnya masyarakat lebih memilih pelayanan secara langsung.

Berdasarkan observasi awal tersebut, ditemukan beberapa permasalahan seperti yang disebutkan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DENGAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus peneliti agar penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan yang diteliti maka yang jadi fokus penelitian dalam Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah membahas beberapa indikator yang dapat mengukur efektivitas suatu organisasi menurut Richard M. Steers dalam (Armida Silvia Asriel 2018:263), indikator tersebut dapat di uraikan sebagai berikut:

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri
2. Prestasi Kerja
3. Kepuasan Kerja

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengukur tingkat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.
2. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yaitu untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik khususnya mengenai pada Implementasi kebijakan Inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tabalong. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat guna pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini bisa menambahkan pengetahuan, wawasan dan pengalaman penelitian khususnya di bidang pelayanan administrasi. Penelitian ini juga merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana administrasi publik.

### b. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan guna meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dengan anjungan dukcapil mandiri (ADM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.