

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum. Pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, efisien, cepat, dan tepat sasaran sesuai dengan prinsip-prinsip good governance. Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan aparat pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan serta memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan sistem yang mengatur pendaftaran penduduk dan pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta perpindahan penduduk. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, dan pemanfaatannya untuk pelayanan publik serta pembangunan.

Melalui administrasi kependudukan, setiap warga negara memperoleh identitas hukum yang sah dan diakui oleh negara. Dokumen kependudukan

tidak hanya berfungsi sebagai identitas pribadi, tetapi juga menjadi dasar dalam perencanaan pembangunan, alokasi anggaran, serta pelaksanaan berbagai program pemerintah di bidang sosial, ekonomi, pendidikan, dan politik. Oleh karena itu, administrasi kependudukan tidak hanya sebatas pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan akta kematian, melainkan merupakan sistem manajemen data nasional yang sangat strategis.

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan administrasi kependudukan di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan, kondisi geografis yang sulit dijangkau, serta rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting dan melakukan pembaruan dokumen kependudukan. Kondisi tersebut menyebabkan masih terdapat masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan yang lengkap sehingga berdampak pada keterbatasan akses terhadap berbagai layanan sosial, ekonomi, dan administrasi lainnya.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah melakukan terobosan melalui inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pembaruan dalam metode, pendekatan, maupun strategi penyelenggaraan pelayanan agar lebih efektif, efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai terobosan jenis pelayanan publik yang berupa gagasan, ide kreatif, atau praktik baru yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Melalui inovasi, pemerintah daerah diharapkan mampu menjawab

tantangan keterbatasan sumber daya serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Dalam bidang administrasi kependudukan, inovasi pelayanan sangat diperlukan untuk memperluas jangkauan layanan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, mempercepat proses penerbitan dokumen, serta memastikan bahwa seluruh penduduk memperoleh hak identitas secara adil dan merata. Salah satu bentuk inovasi tersebut diwujudkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong melalui peluncuran Program JELITA PARASMU.

Program JELITA PARASMU merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis jemput bola, yaitu pelayanan yang dilaksanakan dengan mendatangi langsung masyarakat di wilayah desa. Program ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Dalam pelaksanaannya, petugas Disdukcapil turun langsung ke desa dengan membawa peralatan perekaman dan pencetakan dokumen, sehingga masyarakat dapat mengurus KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara langsung di lokasi kegiatan.

Salah satu wilayah pelaksanaan Program JELITA PARASMU berada di Kecamatan Kelua, yang memiliki wilayah desa dengan jarak tempuh cukup jauh dari pusat pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tanjung. Dari beberapa desa yang menjadi lokasi pelaksanaan program, Desa Paliat dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik geografis dan sosial ekonomi yang relevan dengan tujuan program. Sebagian besar masyarakat

Desa Paliat tinggal di wilayah yang cukup jauh dari kantor Disdukcapil dan tidak seluruhnya memiliki akses transportasi pribadi.

Di Desa Paliat, Program JELITA PARASMU dilaksanakan sebagai upaya untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang mayoritas berprofesi sebagai petani dan buruh harian. Aktivitas masyarakat yang padat serta keterbatasan waktu dan jarak menjadi kendala utama dalam pengurusan dokumen kependudukan secara langsung ke kantor Disdukcapil. Melalui program jemput bola ini, petugas Disdukcapil hadir langsung di balai desa untuk memberikan pelayanan, sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya serta memperoleh dokumen kependudukan dengan proses yang lebih cepat dan mudah.

Meskipun program JELITA PARASMU yang telah dilaksanakan di Desa Paliat memberikan dampak positif bagi warga desa, tapi dalam pelaksanaannya masih terdapat sejumlah permasalahan yang memengaruhi efektivitas program tersebut antara lain :

1. Rendahnya partisipasi masyarakat saat kegiatan pelayanan berlangsung, masih terdapat masyarakat yang tidak hadir atau datang tidak sesuai waktu pelayanan, sehingga pemanfaatan program belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan meskipun pelayanan telah didekatkan ke tingkat desa, belum seluruh masyarakat terdorong untuk berpartisipasi secara aktif. Rendahnya partisipasi masyarakat tersebut dipengaruhi oleh kesibukan aktivitas kerja sehari-hari, keterbatasan waktu, serta anggapan sebagian masyarakat bahwa pengurusan dokumen kependudukan belum menjadi kebutuhan yang mendesak. Selain itu, persepsi masyarakat

terhadap proses pelayanan yang dinilai memerlukan waktu cukup lama juga turut memengaruhi tingkat kehadiran masyarakat. Akibatnya, sebagian masyarakat memilih untuk tidak hadir atau menunda pengurusan dokumen kependudukan, sehingga tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong masih tergolong rendah. *(Sumber: Observasi Lapangan Desa Paliat)*

2. Keterbatasan jumlah petugas menyebabkan proses pelayanan berlangsung cukup lama dan waktu pelayanan menjadi terbatas, sehingga antrian masyarakat tidak dapat dihindari. Kondisi tersebut mengakibatkan pelayanan belum berjalan secara optimal dan tidak seluruh kebutuhan pelayanan masyarakat dapat terpenuhi secara maksimal. Selain itu, petugas sering merangkap beberapa tugas sekaligus yang menyebabkan beban kerja tinggi dan memperlambat proses pelayanan. Situasi ini menimbulkan anggapan di kalangan masyarakat bahwa mengikuti pelayanan administrasi kependudukan memerlukan waktu yang cukup lama dan berpotensi mengganggu aktivitas pekerjaan sehari-hari tidak semua warga dapat dilayani dalam satu hari. *(Sumber: Observasi Lapangan Desa Paliat).*
3. Kurangnya penyebaran informasi dan sosialisasi terkait pelaksanaan Informasi mengenai jadwal, lokasi, dan mekanisme pelayanan belum sepenuhnya tersampaikan secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui secara pasti waktu pelaksanaan pelayanan, sehingga tidak

dapat menyesuaikan jadwal kerja dan aktivitas sehari-hari mereka. Akibat kurangnya informasi tersebut, tingkat kehadiran masyarakat dalam kegiatan pelayanan menjadi rendah, terlebih ketika waktu pelayanan terbatas akibat kurangnya tenaga pelayanan. (Sumber: Observasi Lapangan Desa Paliat).

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul, **“Efektivitas Program JELITA PARASMU Sebagai Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Desa Paliat Kabupaten Tabalong”**.

B. Fokus Penelitian

Untuk lebih memperjelas permasalahan dalam penelitian ini agar tidak terlalu luas, penulis memfokuskan masalah yang akan diteliti sesuai dengan teori menurut Budiani dalam (Amrizal, Dalimunthe, dan Yusriati, 2018) menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut :

1. Ketepatan Sasaran Program
2. Sosialisasi Program
3. Tujuan Program
4. Pemantauan Program

C. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Program JELITA PARASMU Sebagai Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Paliat

Kabupaten Tabalong ?

2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Program JELITA PARASMU Sebagai Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Paliat Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Program JELITA PARASMU Sebagai Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Paliat Kabupaten Tabalong.
- b. Untuk Mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi Efektivitas Program JELITA PARASMU Sebagai Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Paliat Kabupaten Tabalong.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, pengalaman dan pemanfaatan khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Publik.
- b. Manfaat secara praktis berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dalam meningkatkan Inovasi Pelayanan Program JELITA PARASMU.