

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara yang terus berkembang, Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak. Seiring dengan jumlah penduduk yang cukup banyak maka diperlukan pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk penduduk sebagai upaya tertib hukum dan sebagai upaya untuk melindungi hak-hak masyarakat dalam mendapatkan hal-hal yang diperlukan. Dalam pelayanan berkaitan dengan administrasi kependudukan, dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta dibantu kantor kecamatan setempat.

Melihat dengan perkembangan zaman yang semakin maju dari waktu ke waktu tentunya menimbulkan inovasi khususnya dalam pelayanan terhadap masyarakat dalam hal kependudukan. Dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, maka di era sekarang ini pelayanan publik tentang administrasi kependudukan lebih memanfaatkan teknologi informasi. Disebutkan dalam Pasal 1 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring, bahwa pelayanan

Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Maka dalam pelayanan publik di era saat ini, pemerintah melalui peraturan perundang-undangan tersebut mendorong kepada instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan untuk memanfaatkan teknologi informasi yang tersedia. Ini merupakan sebuah langkah inovasi dari proses pelayanan publik. Dikarenakan sebelum adanya aturan yang mengatur mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring tersebut, pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan pelayanan secara langsung. Yaitu caranya berkas-berkas yang diperlukan dalam kepengurusan dokumen kependudukan dikumpulkan di kantor atau dinas terkait dan dilayani oleh petugas. Tentunya diperlukan inovasi dalam pelayanan dengan mengikuti perkembangan zaman. Pelayanan secara langsung dapat menyebabkan antrian yang panjang di kantor atau dinas terkait, juga menyebabkan waktu yang kurang efisien karena masyarakat yang memerlukan layanan harus datang ke kantor atau dinas terkait untuk mengirim berkas yang di perlukan. Akan tetapi dalam penerapannya juga harus menyesuaikan dengan keadaan masyarakat. Apabila menggunakan pelayanan secara daring, masyarakat harus memahami cara-cara yang di tempuh dalam kepengurusan dokumen kependudukan secara daring. Disini dapat dilihat, sangat pentingnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan informasi terkait pelayanan secara daring

serta cara-cara yang ditempuh. Permasalahan lain yang timbul akibat dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan adalah masih adanya masyarakat yang kurang memahami teknologi informasi, sehingga menyebabkan pelayanan secara daring terkadang kurang dapat di manfaatkan sebagai mana mestinya. Selain itu juga terbatasnya sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan dilakukan secara daring atau online tersebut. Ditambah dengan adanya pandemi seperti yang terjadi pada saat ini maka pelayanan publik akan diutamakan dilakukan secara daring. Adanya berbagai inovasi dalam pelayanan kependudukan yang dilakukan secara daring, maka masyarakat dalam hal ini yang membutuhkan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan harus dapat menyesuaikan dengan tahapan-tahapan pelayanan di masa pandemi seperti yang terjadi saat ini, yang tentunya dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala yang ada dalam proses pelayanannya.

Pelayanan publik lebih condong ke dalam konsep yang kerap dipergunakan oleh berbagai pihak. Pihak-pihak tersebut dapat berasal dari berbagai kalangan seperti ilmuan dengan pemaknaan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Dalam sejarahnya di bidang administrasi publik, mengenai pelayanan publik pada dasarnya sebagai bentuk pelayanan yang pihak penyelenggaranya adalah pemerintah. Setelah adanya perubahan terhadap peranan pemerintah dan peranan non pemerintah, maka dalam kaitan penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut berbagai kepentingan masyarakat di zaman sekarang ini di artikan bahwa pelayanan publik yang di

sebutkan sebelumnya perlu untuk di pertimbangkan lagi. Di Indonesia sendiri peranan dari sektor korporasi dan sektor non pemerintah berkaitan dengan pelayanan dapat diketahui bahwa semakin berkembangnya serta bertambah lembaga-lembaga dalam penyelenggaraan barang dan jasa yang pada dulunya menjadi tugas dari pemerintah.¹ Terkait dengan administrasi kependudukan merupakan hal yang semakin dinilai semakin penting, hal ini dikarenakan selalu berhubungan dengan banyak aktifitas kehidupan di Indonesia. Seperti halnya contoh pada waktu pemilihan umum legislatif, pemilihan umum presiden dan wakil presiden, serta juga pemilihan umum kepala daerah, akan tetapi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan masih dibutuhkan inovasi dengan harapan proses pelayanan lebih optimal.² Selain hal-hal di atas, pentingnya administrasi kependudukan adalah untuk mengurus yang kaitannya dengan surat-surat kendaraan, dan dalam hal mengurus surat-surat tanah. Dalam hal ini tentunya peranan dokumen kependudukan sebagai kelengkapan dokumen atas kepemilikan suatu hal. Oleh karena itu apabila masyarakat telah memenuhi persyaratan dalam membuat dokumen kependudukan di wilayah tertentu, maka dibuktikan dengan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk sebagai salah satu dokumen kependudukan.³ Perkembangan zaman yang semakin maju dari masa ke masa yang menimbulkan dinamika perubahan yang semakin cepat dalam hal inovasi dan

¹ Agus Dwiyanto, (2017), *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusi, dan Kolaboratif*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, hlm. 14-17.

² Koko Mulyanto Angkat, Abdul Kadir, Isnaini, (2017), "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 7 No 1, hlm.34.

³ *Ibid.*, hlm.34.

pelayanan, maka pelayanan administrasi kependudukan yang meningkat dan semakin profesional serta tidak lupa juga tetap sesuai aturan yang ada, dengan tetap memenuhi persyaratan ataupun standar teknologi informasi, secara tertib dan aman. Perkembangan peraturan mengenai administrasi kependudukan di Indonesia terdapat aturan yang mengatur tentang administrasi kependudukan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, kemudian di sesuaikan kembali, hingga terbit aturan yang lebih baru dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Yang berubah meliputi dalam ketentuan umum, kewenangan penyelenggara serta instansi pelaksana, dalam pencatatan sipil serta dalam dokumen kependudukan.⁴

Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu kabupaten yang ada di dalam provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten Gunungkidul merupakan kabupaten yang luas wilayahnya cukup luas dibandingkan dengan luas kabupaten lain yang berada dalam lingkup Daerah Istimewa Yogyakarta. Kabupaten Gunungkidul berpusat pemerintahannya berada di Kecamatan Wonosari. Apabila dilihat dari segi luasnya kurang lebih satu per tiga dari luas keseluruhan Kabupaten Gunungkidul.⁵ Dengan luas wilayah yang tergolong cukup luas ini, maka pelayanan administrasi kependudukan yang berada di wilayah ini terkadang dapat menimbulkan kendala, dikarenakan masyarakat kabupaten Gunungkidul yang bertempat tinggal jauh dari pusat

⁴ *Ibid.*, hlm.34.

⁵ Admin WB, *SEJARAH SINGKAT KABUPATEN GUNUNGKIDUL*, 7 Maret 2018, [Sejarah Singkat Kabupaten Gunung Kidul | Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah D.I Yogyakarta \(jogjapro.go.id\)](http://SejarahSingkatKabupatenGunungKidul|DinasPerpustakaanDanArsipDaerahDIYogyakarta(jogjapro.go.id)), Diakses pada tanggal 29 September 2020, jam 15.40 WIB.

pemerintahan terkadang harus ke pusat kota untuk mengurus bidang administrasi kependudukan. Pusat pemerintahan di Kecamatan Wonosari, maka Kecamatan Wonosari terdapat kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Apabila proses pelayanan administrasi kependudukan yang di lakukan di Kabupaten Gunungkidul secara daring, Tentunya dari aspek sarana dan prasarana serta kesiapan pegawai dalam melayani secara daring atau dengan memanfaatkan teknologi informasi sangatlah penting adanya. Karena dalam pelayanan secara daring tentunya membutuhkan pemahaman yang baik dalam penggunaan teknologi.

Seiring dengan perkembangan zaman sekarang ini, masih terdapat pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya optimal. Hal ini akan menyebabkan pelayanan akan semakin lama, dikarenakan dengan kemajuan zaman yang ada pelayanan secara daring diharapkan menjadi solusi terkait pelayanan yang cepat dan optimal, sesuai dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan adanya sistem pelayanan yang berbasis memanfaatkan teknologi, tentunya berbagai keluhan masyarakat yang dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan yang lama akan teratasi. Inovasi pelayanan yang mengikuti perkembangan zaman yang ada akan memberikan banyak hal yang baik untuk masyarakat dan tentunya akan mempermudah pegawai yang melayani administrasi kependudukan untuk

mengurangi kemungkinan kesalahan dalam penulisan identitas, lebih praktis dan efektif.⁶

Pemerintah sendiri memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan publik yang baik serta sesuai standar kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dan efisien yang telah ada di dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana dalam aturan tersebut pada intinya menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷ Dalam bunyi pasal di atas apabila dikaitkan dengan pelayanan yang ada saat ini maka pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melayani masyarakat akan suatu hal tertentu yang berguna untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluannya.

Pelayanan publik yang kaitan dengan administrasi yang baik dan cepat tentunya menjadi keinginan seluruh masyarakat. Apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat, tentunya juga akan berimbas kepada meningkatnya kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan adalah urutan kegiatan dalam upaya untuk menata dan

⁶ Syarif Hidayatulloh, Ciske Mulyadi, (2015), " Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Candigatak Berbasis Web", *Jurnal IT CIDA*, Vol 1 No 1, hlm.43.

⁷ Yayat Rukayat, (2017), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu, *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi(JIMIA)*, Vol 11 No 2, hlm.56.

menertibkan berkaitan dengan dokumen kependudukan dan data kependudukan yang dilakukan dengan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta dengan pengelolaan informasi administratif kependudukan yang pada akhirnya hasil dari pelayanan tersebut dapat digunakan untuk berbagai sektor yang cakupannya lebih luas.⁸ Pelayanan administrasi kependudukan juga merupakan pelayanan dari instansi pemerintah yang pelayanannya dilakukan tanpa ada pungutan biaya. Perkembangan otonomi daerah yang ada saat ini maka aparat pemerintah di daerah tertentu diberikan akses dalam hal ini untuk melakukan pengelolaan dan melakukan pelayanan publik untuk wilayahnya itu sendiri, yang dimaksudkan agar pelayanan di suatu daerah akan lebih baik dari apa yang telah ada sebelumnya.

Melihat pelaksanaan di lapangan hingga saat ini, nyatanya masih terdapat pelayanan publik dalam hal ini dalam bidang administrasi kependudukan yang belum dilakukan secara sepenuhnya efektif dan cepat. Permasalahan tersebut di antaranya pertama pada tahun 2018 adalah ditemukannya sekitar empat ribu data ganda milik masyarakat, sehingga menyebabkan dinas terkait perlu melakukan penghapusan data ganda tersebut.⁹ Hal ini menunjukkan masih terdapat permasalahan dalam bidang administrasi kependudukan. Permasalahan lain yang umumnya terjadi adalah masyarakat yang mengeluh pelayanan dari petugas yang dinilai terlalu berbelit-belit, padahal apabila

⁸ *Ibid.*, hlm.57.

⁹David Kurniawan, *ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN 4000 Warga Miliki Data Ganda*, 13 Maret 2018, [ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN, 4.000 Warga Miliki Data Ganda \(bisnis.com\)](https://bisnis.com), Diakses pada tanggal 26 September 2020, jam. 22.30 WIB.

dilihat dalam aturan yang berlaku, memiliki tujuan agar mempermudah proses pelayanan publiknya. Kedua yaitu permasalahan seperti kurangnya sosialisasi secara langsung ke masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Ketiga, Permasalahan seperti masyarakat dalam administrasi kependudukan adalah kelangkaan blangko E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengakibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat terpaksa harus mengeluarkan surat keterangan sebagai fungsi untuk menggantikan KTP elektronik bagi masyarakat yang sudah melakukan perekaman KTP.¹⁰ Mengingat pentingnya kartu identitas diri masyarakat sendiri yang akan digunakan untuk berbagai keperluan, maka pelayanan yang berkaitan dengan hal tersebut juga harus optimal. Keempat, Permasalahan selanjutnya yang muncul dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti pada tahun 2018 ialah terkait sosialisasi terkait jam pelayanan, oleh karena itu banyak masyarakat yang merasa kecewa dikarenakan masyarakat belum mengetahui secara pasti terkait waktu pelaksanaan pelayanan. Hal ini dikarenakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Gunungkidul menjadi instansi yang terimbas dari Surat Edaran Bupati Gunungkidul No. 060/2018 tentang Pelaksanaan Jam Kerja Selama Ramadhan 1439 Hijriah.¹¹ Sosialisasi dalam hal ini merupakan hal yang penting yang dapat dilakukan melalui berbagai media yang ada, seperti

¹⁰ Suko Wahyono, Budi Prihatminingtyas Annisa Purwatiningsih, (2019), "Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang", *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, Vol 11 No 1, hlm.4.

¹¹ Arif Junianto, *Duh Banyak Warga Kecele di Disdukcapil Gunungkidul*, 17 Mei 2018, [Duh, Banyak Warga Kecele di Disdukcapil Gunungkidul - Harianjogja.com](http://Duh.Banyak.Warga.Kecele.di.Disdukcapil.Gunungkidul-Harianjogja.com), Diakses pada tanggal 1 Oktober 2020, jam 14.22 WIB.

melalui sosial media, melalui koran atau surat kabar. Sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan di bidang administrasi kependudukan akan lebih mengerti mengenai informasi terbaru. Pada dasarnya pengukuran kinerja pelayanan publik adalah digunakannya penilaian atas tingkat kesuksesan atau tingkat kegagalan atau bisa dibilang kurang mencapai tingkat yang seperti diharapkan. Oleh karena itu dalam pemberian pelayanan publik harus ada tujuan dan prosedur yang jelas dalam upaya mencapai visi dan misi instansi pemerintah. Sebaliknya apabila lingkungan memiliki pandangan yang negatif, maka yang akan terjadi adalah menyebabkan proses dalam pelaksanaan akan terjadi permasalahan.¹² Harapannya seluruh aparat pemerintah yang melakukan pelayanan publik khususnya yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Indonesia, dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik yang sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dikarenakan terdapat berbagai hal yang masih perlu di evaluasi lebih lanjut dalam pelayanan publik, sehingga menghasilkan pelayanan kepada masyarakat yang optimal.¹³ Selain itu juga masih terdapat masyarakat yang belum memahami sepenuhnya terkait bagaimana prosedur dan persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan, hal ini bisa terjadi karena setiap individu masyarakat mempunyai kemampuan atas pemahaman terlebih dalam penggunaan media sosial sebagai sarana edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat, dengan ini penulis perlu untuk melakukan

¹² Iqbal Aidar Idrus, Komang Jaka Ferdian, "Implementasi Pelayanan Publik Pada program Sidukun 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta", *Journal Of Governance and Local Politics (JGLP)*, Vol 1 No 2 (2019), hlm. 194-195.

¹³ Yayat Rukayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasitjambu", op. cit. hlm.57.

penelitian dengan judul yang diangkat “**Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gunungkidul**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan mengenai administrasi kependudukan di Kabupaten Gunungkidul?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gunungkidul?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tahapan dalam pelayanan serta jenis pelayanan yang bisa di dapatkan oleh masyarakat kaitanya dengan administrasi kependudukan di Kabupaten Gunungkidul.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gunungkidul serta cara-cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai penambah ilmu pengetahuan bagi masyarakat yang membacanya, terlebih kepada masyarakat yang belum pernah melakukan kunjungan untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, dalam hal ini khususnya remaja yang baru memasuki usia minimal dalam pembuatan dokumen kependudukan. Sehingga apabila masyarakat telah mengerti apa saja persyaratan dan bagaimana langkah-langkah dalam mendapatkan

pelayanan administrasi kependudukan, maka masyarakat akan lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dan mengetahui apakah sudah sesuai aturan perundang-undangan yang berlaku atau belum. Sehingga dengan adanya pemahaman masyarakat mengenai standar dan proses pelayanan, maka akan membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dari waktu ke waktu.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk menjadi bahan masukan dan pertimbangan pemerintah khususnya dalam hal ini adalah pemerintah Kabupaten Gunungkidul mengenai sejauh mana proses pelayanan administrasi kependudukan apakah sudah optimal atau belum. Sehingga dengan adanya penelitian ini pemerintah Kabupaten Gunungkidul dapat melakukan penilaian atau mungkin evaluasi terkait pelayanan publik ke masyarakat dalam hal ini yang kaitannya dengan pelayanan administrasi kependudukan.