

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia, antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mampu memberikan pelayanan publik yang prima, cepat, dan akurat. **Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** 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. Perkembangan saat ini tentunya kebutuhan pelayanan publik mengarah pada semakin kompleksnya tuntutan dari masyarakat untuk **melaksanakan pelayanan dengan maksimal yang memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan** sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UU Pelayanan Publik. Selain itu **Permen PAN-RB No 91 Tahun 2021** juga mengamanahkan bahwa penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini perlu mewujudkan peningkatan kesejahteraan rakyat dan daya saing global melalui reformasi birokrasi, diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja **pelayanan publik**. Namun dari hasil survey yang dilakukan oleh ORI (Ombudsman Republik Indonesia) pada tahun 2019, pelayanan public di Indonesia masih memperlihatkan kecenderungan **berada dalam zona kuning** atau sedang (Ombudsman.go.id). Oleh karena itu perlu upaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik melalui berbagai cara, salah satunya dengan terus melakukan inovasi pelayanan publik. Meskipun dalam catatan Indeks Inovasi Dunia (Global Innovation Index, GII 2019) Indonesia juga masih tertinggal jauh dengan peringkat 85 dari 129 negara. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa Indonesia masih kurang maksimal dalam menyediakan pelayanan.

Dari data tersebut dapat dilihat beberapa faktor pengaruhnya, salah satunya kapasitas penyelenggara pelayanan publik. Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh mengatakan ada lima hal yang dikeluhkan masyarakat khususnya dibidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diakses dari Kompas.com

pada juni 2023 yaitu **masalah calo/pungli, banyaknya syarat tambahan dalam layanan adminduk salah satunya akta kelahiran, lambatnya pencetakan e-KTP, konsolidasi data dan antrean yang panjang.** Oleh karena itu masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang dirasakan masyarakat dan perbaikan kualitas penyelenggara pelayanan publik, mulai dari sumber daya manusia (pegawai), regulasi dan sarana prasarana yang digunakan sebagai penunjang pelayanan.

Pada penelitian ini penulis fokus pada pelayanan Adminduk karena Pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan pelayanan yang penting dan strategis, cakupannya yang luas meliputi seluruh penduduk Indonesia sejak lahir sampai meninggal; dan dinamika perubahan kependudukan yang terjadi dari waktu ke waktu juga mempengaruhi kompleksitasnya. Oleh karena itu, pelayanan ini menjadi titik sentral bidang pelayanan lainnya, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, sosial dan ekonomi, dan lain-lain. Pelayanan Adminduk dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang mana bentuk pelayanannya dibagi menjadi dua yaitu pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang dapat dijadikan sebagai objek penelitian terkait upaya pelayanannya kepada publik yang **mendapat predikat baik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.** Diakses dari muria.suarmerdeka.com pada tanggal 4 maret 2023, 7 dari 35 Kantor Disdukcapil di Jawa Tengah sendiri awal tahun 2023 mendapat penghargaan dari Kemenpan RB terkait pelayanan prima pada layanan adminduk, diantaranya Kabupaten Jepara, Banyumas, Cilacap, Karanganyar, Grobogan, Kota Magelang, dan Kota Semarang. **Penghargaan Pelayanan Prima ini merupakan hasil pemantauan dan evaluasi kebijakan pelayanan publik tahun 2022.** Hal ini menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian di Disdukcapil Kabupaten Jepara. Bahkan tak bisa dipungkiri, Disdukcapil Jepara hampir setiap tahun memperkenalkan dua inovasi layanan yang pasti tujuannya untuk memberikan pelayanan prima sesuai amanat UUD 1945. **Pada penelitian ini penulis mengkaji tahapan-tahapan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Jepara menggunakan teori**

utama dari Rogers Everett terkait proses inovasi yang meliputi tahap mengenali masalah, tahap riset dasar dan aplikatif, tahap pengembangan, tahap komersialisasi, tahap difusi dan adopsi, serta tahap konsekuensi yang kemudian dikonteksikan pada PermenPAN-RB No 91 Tahun 2021 tentang tahapan utama dalam melakukan pengembangan inovasi yaitu tahap penciptaan, pengembangan dan pelebagaan inovasi, dan **mengkaji pemenuhan kriteria dalam pembinaan inovasi yang tertuang juga di Permen PAN-RB** yang meliputi memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, mudah disebarkan, dan berkelanjutan. Harapannya melalui kajian inovasi pelayanan adminduk di Disdukcapil Kabupaten Jepara dapat memberikan gambaran praktik baik inovasi pelayanan adminduk bagi penyelenggara layanan publik lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Tahapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jepara?
2. Bagaimana Pemenuhan Kriteria Inovasi menurut Permen PAN-RB No 91 Tahun 2021?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang ada, adapun tujuan dari penelitian ini dilaksanakan adalah :

1. Untuk mengetahui tahapan-tahapan yang dilakukan dalam mewujudkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui pemenuhan kriteria apa saja yang dicapai Disdukcapil Kabupaten Jepara sesuai Permen PAN-RB no 91 tahun 2021.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat, adapun manfaat dari penelitian ini terdiri dari manfaat teoritis dan praktis

a. Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bidang inovasi pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan tahapan-tahapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

b. Praktis

1. Bagi Objek Penelitian
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan bahan evaluasi Disdukcapil Jepara dalam melakukan pengembangan inovasi dibidang administrasi

kependudukan.

2. Bagi Pembaca

Dapat meningkatkan pengetahuan pembaca dan dapat digunakan sebagai contoh dalam membuat dan mengembangkan inovasi pelayanan publik khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

3. Bagi Penulis

Mengasah kemampuan penulis dalam analisis data dan menambah wawasan terkait proses terbentuknya inovasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun Susunan penulisan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini antara lain:

BAB I Pendahuluan

Bab 1 Pendahuluan berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan bab.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab 2 Tinjauan Pustaka berisi landasan teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka berfikir.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab 3 Metode Penelitian berisi tentang desain penelitian, metode pengumpulan data dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV Analisis dan Pembahasan

Bab 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi uraian tentang hasil analisis dan hasil pencarian masalah yang relevan dengan teori dan metode penelitian yang digunakan.

BAB V Penutup

Bab 5 Penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian.