

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Secara umum penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu cara dari pemerintah agar bisa mewujudkan kesejahteraan, yang sama halnya menjadi tujuan Negara Republik Indonesia yang telah termuat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 serta manfaat dari administrasi negara. Selain itu, pelayanan publik juga merupakan suatu konsep agar tujuan masyarakat dan negara dapat tercapai. Sama halnya dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik meliputi lembaga penyelenggara negara, lembaga independen dan korporasi yang tatanannya bersumber pada Undang-Undang dengan tujuan pelayanan publik serta instansi hukum lain yang hanya dibentuk untuk aktivitas pelayanan publik saja [1]. Pada dasarnya pelayanan publik ialah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang termasuk dalam suatu wujud kewajiban aparatur pemerintah selaku pelayan masyarakat. Maka dari itu, dalam melakukan pemberian pelayanan selaku aparatur pemerintah pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan apa yang dibutuhkannya sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan dari pegawai tersebut. Hal tersebut menerangkan bahwa kinerja pegawai tersebut benar-benar pada pelaksanaan tugasnya sebagai pelayan masyarakat [2].

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dalam upaya meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berjalan sesuai dengan ketentuan pelayanan Administrasi Kependudukan bersifat profesional, dinamis, standar teknologi informasi terpenuhi, teratur, dan tidak diskriminatif dalam mencapai standar pelayanan minimum mengarah ke pelayanan prima yang menyeluruh untuk menangani konflik kependudukan. Penting halnya untuk melakukan penyesuaian mengenai beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan [3]. Maka dari itu, dalam menyelenggarakan pengelolaan pelayanan publik harus lebih memenuhi harapan masyarakat yang menjadikan terselenggaranya standar pelayanan publik yang

lebih responsif dan partisipatif yang secara khusus berjalan sesuai dengan kondisi perkembangan di masyarakat daerah [1]. Pemerintah pusat juga meluncurkan suatu kebijakan yaitu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring, sebagaimana telah diterangkan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan memanfaatkan teknologi sebagai media dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis daring menjadikannya sebagai inovasi baru dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan [4].

Poin utama dalam menyatakan keberhasilan suatu program inovasi pemerintah kecamatan yaitu efektifnya pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan telah dicapai. Dalam penelitian ini menggunakan efektivitas organisasi dan ukuran efektivitas menurut Campbell (1989:121) dengan lima indikator yaitu pencapaian program, ketepatan sasaran, program yang memuaskan, tingkat *input* dan *output*, dan pencapaian keseluruhan [4]. Berdasarkan teori di atas pelayanan publik merupakan usaha yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari segi pelayanan yang berkualitas. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Kapanewon Ngaglik meluncurkan suatu inovasi dengan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang berfungsi sebagai alat pencetak dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. Mesin yang memanfaatkan teknologi ini bermanfaat bagi masyarakat dari segi keefektifan pengurusan dokumen dan juga pengembangan kinerja pegawai dari segi keefektifan dan efisiensi waktu.

Berdasarkan hasil pengamatan di awal, untuk mencapai efektivitas pelayanan administrasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kapanewon Ngaglik maka Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan suatu inovasi dengan adanya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) melalui pemerintah Kabupaten Sleman sebagai media penyelenggara administrasi kependudukan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan yang dilakukan secara daring. Melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

masyarakat dapat melakukan pencetakan secara mandiri dokumen kependudukan. Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) mampu mencetak 24 jenis dokumen kependudukan yang dibagi menjadi empat kluster yakni biodata, kartu, akta, dan surat keterangan. Adapun contohnya seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring sudah mulai diterapkan di Kapanewon Ngaglik sejak 25 Mei 2021. Dalam konsep pelayanan publik masyarakat membutuhkan peran pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang wajib bertanggung jawab serta terus berusaha agar masyarakat dapat diberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Dalam sektor Kapanewon selaku bagian dari pemerintah pusat atau komponen dari pemerintahan yang mana memiliki tujuan agar mempermudah masyarakat dalam mengakses administrasi kependudukan [5]. Berdasarkan hasil wawancara di awal yang telah dilakukan dengan narasumber Ratih selaku staf administrasi di Kapanewon Ngaglik mengatakan bahwa masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan masih mengalami beberapa kendala yaitu tidak semua masyarakat yang berada di Kapanewon Ngaglik paham teknologi jadi sering kali masyarakat langsung datang ke kantor yang mengakibatkan dari segi dokumen yang berbelit-belit dan tidak jarang sering kali dipersulit dalam proses pembuatan dokumen terutama dalam pelayanan masyarakat kurang efektif sehingga waktu penyelesaiannya belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengambil lokasi penelitian di Kapanewon Ngaglik dikarenakan di Kapanewon tersebut menjadi salah satu tempat pemberian mesin ADM dari pemerintah Kabupaten Sleman selain Gamping, Godean, Depok, dan Tempel.

Dengan demikian dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan mencapai standar pelayanan yang efektif diperlukan peran pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana efektivitas dalam pelaksanaan administrasi kependudukan melalui inovasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik?
- 2) Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi kependudukan melalui inovasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian menjadi sasaran utama yang ingin dicapai dalam melakukan kegiatan penelitian. Maka tujuan dari penelitian adalah:

- 1) Untuk mengetahui keefektifan dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sehingga sesuai dengan harapan masyarakat di Kapanewon Ngaglik.
- 2) Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan administrasi kependudukan melalui inovasi mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kapanewon Ngaglik.

1.4 Manfaat Penelitian

Berlandaskan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang bermutu dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun mengenai manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Memberikan manfaat pengetahuan pemikiran untuk perkembangan kurikulum yang akan terus meningkat dengan ketentuan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan kepentingannya masing-masing.
- b. Memberikan sumbangan efektivitas pelayanan administrasi dalam melakukan tingkatan pelayanan yang efektif.
- c. Sebagai acuan literatur pada penelitian-penelitian di kemudian hari yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan serta menjadi objek analisis lebih lanjut.

2) Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti agar bisa mengembangkan kemampuan dalam berpikir dan menganalisis setiap konflik yang ada di lapangan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi Dukcapil pemerintahan Kapanewon Ngaglik.
- c. Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dalam memperkaya wawasan teknologi di bidang administrasi kependudukan di daerah lain dan memberikan manfaat dan perkembangan dalam penelitian selanjutnya di bidang Ilmu Pemerintahan.

1.5 Sistematika Bab

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Penyajian laporan skripsi ini menggunakan sistematika bab sebagai berikut:

1) Bagian Awal Skripsi

Bagian awal skripsi memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dari dosen pembimbing, halaman pengesahan dari dosen pembimbing dan dosen penguji, halaman motto, halaman persembahan,

halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar gambar, serta halaman intisari dan abstract.

2) Bagian Utama Skripsi

Bagian Utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini mengemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika bab penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka ini meliputi:

- a. Landasan teori ini mengemukakan pengertian dari konsep-konsep efektivitas, pelayanan, pelayanan publik, dan administrasi kependudukan.
- b. Telaah penelitian yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan serta kerangka penelitian dalam penyusunan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam proses pengembangan sistem informasi. Agar sistematis, bab metode penelitian ini meliputi:

- a. Jenis Penelitian
- b. Metode Penelitian
- c. Deskripsi Lokasi dan Waktu Penelitian
- d. Sumber Data
- e. Teknik Pengumpulan Data
- f. Teknik Analisis Data

g. Data Narasumber

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan analisis secara kualitatif, serta pembahasan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan dan juga berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga penelitian dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian. Kesimpulan mengemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian yang bersifat analisis. Sedangkan saran berisi mencantumkan jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada. Saran ini tidak lepas ditujukan untuk ruang lingkup penelitian.

3) Bagian Akhir Skripsi

Pada bagian akhir dari skripsi ini berisi tentang daftar pustaka dan daftar lampiran dari penelitian.