

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang wajib disediakan pemerintah sebagai wujud pemenuhan hak konstitusional setiap warga negara (Dwiyanto, 2018). Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran berfungsi sebagai identitas hukum serta menjadi persyaratan utama dalam memperoleh berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, pekerjaan, hingga perbankan (Yusuf, 2020). Oleh karena itu, kinerja pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai kemampuan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, memenuhi kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Sinambela, 2017).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus diselenggarakan secara profesional, cepat, mudah, tidak diskriminatif, serta mampu memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Berbagai inovasi seperti pelayanan daring, pelayanan jemput bola, dan pelayanan keliling telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, implementasi pelayanan tersebut masih menghadapi berbagai

kendala, seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya akses pelayanan di beberapa wilayah.

Dalam konteks Provinsi Aceh, kondisi geografis dan persebaran penduduk yang tidak merata menjadi salah satu tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut berdampak terhadap kinerja pelayanan, terutama dalam aspek produktivitas, kualitas pelayanan, dan responsivitas aparatur, karena sebagian masyarakat harus menempuh perjalanan yang cukup jauh untuk memperoleh pelayanan. Fenomena tersebut juga terjadi di Kabupaten Pidie yang memiliki wilayah cukup luas dengan kondisi geografis yang beragam. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Pidie Tahun 2024, beberapa kecamatan memiliki jarak tempuh yang cukup jauh menuju kantor Disdukcapil sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Kecamatan dengan Jarak Tempuh Terjauh ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Pidie

Kecamatan	Jarak ke Kantor Disdukcapil (km)	Waktu Tempuh Rata-rata (jam)
Geumpang	108	3
Mane	103	2,5
Muara Tiga	32	1
Tangse	58	2

Sumber: Data Kependudukan per Kecamatan, Disdukcapil Kabupaten Pidie

Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang berada di wilayah terpencil harus mengeluarkan waktu dan biaya yang relatif besar untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini memengaruhi kinerja pelayanan, karena akses pelayanan menjadi kurang efektif, waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih panjang, serta kemampuan aparatur dalam

memberikan pelayanan yang cepat dan responsif kepada seluruh masyarakat belum dapat dilakukan secara merata. Selain itu, survei internal Disdukcapil Kabupaten Pidie Tahun 2023 menunjukkan bahwa sebanyak 38% masyarakat harus kembali ke kecamatan atau gampong untuk melengkapi dokumen persyaratan akibat informasi yang belum dipahami secara menyeluruh. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas penyampaian informasi pelayanan masih perlu ditingkatkan sehingga proses pelayanan belum dapat berjalan secara efektif sesuai harapan masyarakat.

Secara kuantitatif, capaian pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pidie menunjukkan tingkat kepemilikan dokumen yang relatif tinggi dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Pidie, persentase kepemilikan KTP-el pada tahun 2023 mencapai 99,4%, kemudian meningkat menjadi 99,6% pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 99,82% pada tahun 2025. Kepemilikan Kartu Keluarga (KK) juga menunjukkan angka yang sangat tinggi, yaitu 99,9% pada tahun 2023, 99,8% pada tahun 2024, dan tetap berada pada angka 99,8% pada tahun 2025. Sementara itu, kepemilikan Akta Kelahiran usia 0–18 tahun mengalami peningkatan dari 97,31% pada tahun 2023 menjadi 98,14% pada tahun 2024, dan mencapai 98,60% pada tahun 2025.

Tabel 1.2

Persentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kabupaten Pidie Tahun 2023 – 2025

Jenis Dokumen	2023	2024	2025
KTP-el	99,4%	99,6%	99,82%
Kartu Keluarga (KK)	99,9%	99,8%	99,8%
Akta Kelahiran Usia 0–18 Tahun	97,31%	98,14%	98,60%

Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Kabupaten Pidie telah memiliki dokumen administrasi kependudukan. Namun demikian, tingginya capaian kepemilikan dokumen belum sepenuhnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik. Masih terdapat berbagai kendala, seperti jauhnya jarak tempuh masyarakat menuju kantor pelayanan, informasi persyaratan yang belum dipahami secara menyeluruh, pemanfaatan layanan digital yang belum maksimal, serta koordinasi antarlevel pemerintahan yang belum berjalan secara efektif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari banyaknya dokumen yang diterbitkan, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang produktif, berkualitas, responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel.

Dengan demikian, meskipun capaian pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pidie tergolong tinggi, kinerja pelayanan masih menghadapi berbagai kendala yang perlu mendapat perhatian. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui penguatan kapasitas aparatur, penyempurnaan prosedur pelayanan, peningkatan koordinasi antarinstansi, pemerataan akses pelayanan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie menggunakan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas

menurut Dwiyanto (2006). Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan serta faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sebagai bahan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie ditinjau dari indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menurut Dwiyanto (2006)?
- 2 Apa saja faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie?

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

- 1 Kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie yang dianalisis berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menurut Dwiyanto (2006).
- 2 Faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, meliputi keterbatasan sumber daya aparatur dan sarana prasarana, komunikasi dan koordinasi antar lembaga, pemahaman dan partisipasi masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, serta kondisi geografis dan aksesibilitas wilayah.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi akademisi dan peneliti dalam memahami upaya pemerintah daerah mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan merata bagi masyarakat, terutama pada wilayah dengan keterbatasan akses.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pidie, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Temuan penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi kendala yang terjadi di lapangan, seperti keterbatasan akses layanan, ketidaksiapan dokumen, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung penyusunan program pelayanan yang lebih efektif, merata, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.