

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan mereka yang berbeda-beda. Karena pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya. Menurut I Nyoman Trisantosa, dkk, (2022: 43) Pelayanan merupakan kegiatan yang bermula berasal dari orang-orang, bukan organisasi maupun instansi pemerintah. Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan.

Di Indonesia sering terjadi permasalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus diikuti dengan lebih banyak inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah selalu berusaha untuk mendorong pelayanan yang mudah, efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik), yakni pelayanan publik harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan dalam Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Yang mana pada Pasal tersebut menjelaskan yang dimaksud dengan 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan tersebut.

Menurut Simon Sumanjoyo Hutangaung dan Dedy Hermawan (2018: 26) Inovasi merupakan suatu penemuan yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008: 42) sebagai berikut:

a. Inovasi konseptual

Inovasi Konseptual adalah memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual ialah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru.

b. Inovasi delivery

Inovasi delivery adalah termasuk cara – cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik, terdapat 5 indikator inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Wismayanti, 2023: 35-37) antara lain yaitu Keunggulan Relative (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan, Kemungkinan coba (*Triability*), dan kemudahan diamati (*Observability*).

Berbicara mengenai inovasi pelayanan publik, Menurut Hadi Prabowo dkk, (2022: 22) Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan pelayanan publik,

baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, secara langsung dan tidak langsung. Gagasan/ide kreatif orisinal merupakan nilai positif dari suatu penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memberikan inovasi baru (*nevelty*) pada pelayanannya.

Merujuk Peraturan Menteri Nomor 91 Tahun 2021 bahwa inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat (Yosephina Ohoiwutun dan Ilham, 2022: 32).

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Menteri (Permen) Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 91 Tahun 2021, penyebarluasan inovasi dapat dilakukan melalui adaptasi dan adopsi inovasi dan/atau peningkatan dan perluasan cakupan (*scaling up*) inovasi (Yosephina Ohoiwutun dan Ilham, 2022: 32).

Menurut Peraturan Menteri (Permen) Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal atau adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Menurut Undang-undang No. 24 tahun 2013 atas perubahan dari Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 adalah bahwa Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat diartikan pelayanan yang berkenaan dengan penataan dan penertiban dalam Penertiban Dokumen dan Data Kependudukan, Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan) dan lain sebagainya.

Inovasi dalam Administrasi Kependudukan melibatkan pengembangan dan penerapan konsep serta aturan baru untuk meningkatkan efisiensi, akurasi dan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga administrasi kependudukan. Konsep dan aturan yang menjadi dasar inovasi dalam administrasi kependudukan yaitu membangun dan mengimplementasikan sistem informasi kependudukan terintegrasi dapat menjadi inovasi yang signifikan. Penerapan konsep dan aturan dapat memberikan dasar bagi inovasi dalam administrasi kependudukan yang pada gilirannya dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga kependudukan kepada masyarakat.

Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan melakukan inovasi dalam penyelenggara pelayanan publik. Inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk mencari

solusi baru atas persoalan lama yang tidak kunjung tuntas. Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.

Masalah-masalah pelayanan terkait Administrasi Kependudukan yang sering terjadi di Kabupaten Aceh Tamiang adalah waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang lama, prosedur yang berbelit-belit, petugas yang tidak ramah dalam melayani masyarakat, adanya praktek percaloan, adanya diskriminasi pelayanan, keterbatasan waktu, kesehatan serta adanya pungutan liar untuk setiap pengurusan dokumen kependudukan.

Selain itu, kurangnya kesadaran masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang terhadap pentingnya dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah terpencil membuat masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang masih banyak yang belum mempunyai atau melengkapi dokumen Administrasi Kependudukan.

Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang membuat suatu inovasi berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait Administrasi Kependudukan dengan cara terjun langsung ke desa-desa di wilayah Kabupaten Aceh Tamiang yang diberi nama Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU). Program TERSIPU ini pertama kali dilaksanakan di Desa Kuala Peunaga Kecamatan Bendahara pada tanggal 19 November 2020.

Dalam program TERSIPU ini masyarakat dapat mengurus dokumen apa saja yang mereka butuhkan. Umumnya masyarakat Kabupaten Aceh Tamiang memanfaatkan program ini untuk membuat Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pindah, Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Masyarakat akan dilayani sampai tuntas, lengkap dan benar dokumen kependudukannya.

Tujuan adanya program ini adalah agar seluruh masyarakat Aceh Tamiang khususnya masyarakat yang tinggal di daerah terpencil memiliki seluruh dokumen administrasi kependudukan serta meningkatkan pendataan penduduknya. Karena sasaran dan program ini adalah desa yang jauh dari Disdukcapil dan desa yang masih rendah pendataannya.

Dalam hal ini pemerintah daerah Kabupaten Aceh Tamiang melakukan pelayanan ke Desa-desa yang telah ditentukan khususnya daerah yang terpencil yang jauh dari Disdukcapil Aceh Tamiang. Program TERSIPU ini dilakukan 2-3 hari berturut-turut tergantung dari banyaknya masyarakat yang ingin mengurus dokumen administrasi kependudukan. Biasanya para pegawai bekerja pada akhir pekan karena pada hari biasa mereka mempunyai kesibukan di kantor.

Namun, pada kenyataannya masi banyak juga dokumen masyarakat yang tidak selesai pada hari dimana mereka mengurus dokumen tersebut. Masyarakat juga harus balik lagi di hari berikutnya untuk melihat apakah dokumen yang mereka buat telah selesai atau belum. Kurangnya sumber daya manusia juga menjadi alasan mengapa hal di atas dapat terjadi. Pegawai yang sedikit dan masyarakat yang banyak

juga membuat para pegawai masih ada yang kurang ramah terhadap masyarakat yang dilayani.

Pada saat proses Program TERSIPU ini berlangsung terdapat beberapa Desa yang respon masyarakatnya kurang serius terhadap program tersebut. Banyak masyarakat yang hanya mengintip-ngintip, melihat-lihat dan dengar-dengar saja tanpa mau ikut bergabung dalam proses program TERSIPU ini. Padahal sudah di tekankan bahwa program TERSIPU ini gratis tanpa dipungut biaya sedikitpun. Segala operasional program TERSIPU ini ditanggung oleh Disdukcapil. Dapat dilihat dari data tabel jumlah masyarakat yang dilayani di program TERSIPU, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah masyarakat yang dilayani di program TERSIPU tahun 2023**

No	Dokumen	Jumlah
1.	Kartu Keluarga (KK)	1.291
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1.649
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	749
4.	Surat Keterangan Pindah	4
5.	Akta Kematian	126
6.	Akta Kelahiran	2.218

*Sumber: Disdukcapil Aceh Tamiang*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa masyarakat banyak mengurus Akta Kelahiran pada saat program TERSIPU berlangsung, lalu diikuti dengan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Melihat permasalahan dalam inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan, peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam lagi mengenai Inovasi Program TERSIPU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang melalui sebuah penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Melalui Program Tertib Tuntas**

## **Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang menjadi kajian peneliti yaitu:

1. Mengapa inovasi Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang belum berjalan maksimal?
2. Apa saja faktor penghambat Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang?

### **1.3 Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Inovasi Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang belum berjalan maksimal. Dilihat dari indikator keuntungan relatif, kesesuaian dan kerumitan suatu inovasi.
2. Faktor penghambat Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang. Dilihat Faktor eksternal dan internal.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penyebab inovasi Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang belum berjalan maksimal.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dari Program Tertib Tuntas Administrasi Kependudukan (TERSIPU) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin di peroleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait dengan program inovasi terhadap pelayanan publik yaitu pada suatu instansi pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat diterapkan dan dilaksanakan dalam prosesn program inovasi di suatu instansi pelayanan. Kemudian juga dapat dimanfaatkan sebagai pelengkap dan referensi untuk penelitian sebelum dan sesudahnya.

2. Praktis

- a. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini yaitu sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana S1 Administrasi Publik, Universitas Malikussaleh. Pada penelitian ini untuk menambah wawasan ilmu-ilmu pengetahuan bagi penulis. Guna

menambah pemahaman dan mengembangkan ilmu yang berhubungan dengan Ilmu Administrasi Publik salah satunya yaitu program inovasi pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatata Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

b. Bagi Instansi

Pada hasil penelitian ini menjadi masukan atau saran bagi instansi-instansi yang ada di Indonesia yaitu bagaimana untuk menjalankan tugas-tugas pelayanan publik yang efektif, efisien dan agar para instansi-innstansi Indonesia memberikan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau menambah kajian ilmu dan juga menambah referensi yang terkait dengan inovasi pelayanan administrasi publik bagi peneliti-peneliti selanjutnya.