

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administratif seperti pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah dalam penerbitan dokumen kependudukan untuk melindungi dan menjamin hak sipil dan kebutuhan dasar warga negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, definisi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan 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 merupakan isu penting dalam masalah pelayanan publik yang dihadapi sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk. Peningkatan jumlah penduduk kota dari tahun ke tahun menyebabkan semakin banyaknya permintaan masyarakat terhadap pelayanan

administratif berupa pembuatan dokumen kependudukan. Banyaknya permintaan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan, maka semakin banyak pula masalah-masalah yang muncul terkait dengan proses pengadministrasian dokumen kependudukan, dimana kenyataan yang muncul seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat di lapangan, sehingga tuntutan atas perubahan kualitas pelayanan begitu diharapkan oleh masyarakat saat ini. Sejalan dengan konteks tersebut, maka aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menghadirkan sebuah produk layanan yang tidak saja dapat memuaskan masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan publik yang mengesankan bagi masyarakat, karena esensinya pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat (**Sinambela, 2006:5**).

Ditetapkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing Daerah. Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan terobosan dan inovasi baru untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya inovasi alternatif yaitu pelayanan pembuatan dokumen

kependudukan melalui program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) dengan beroperasi menggunakan mobil keliling berbasis IT untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat Kota Bandung. Adanya inovasi pelayanan ini berawal dari meningkatnya aktivitas pembuatan dokumen kependudukan di Kota Bandung, sementara kapasitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terbatas dalam hal pelayanan pembuatan dokumen kependudukannya.

Program memberikan pelayanan keliling dikelola dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Program Memberikan Pelayanan Keliling yang selanjutnya disingkat Mepeling adalah program pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan atau pembuatan dokumen kependudukan. Ruang lingkup pelayanan dari Program Mepeling adalah pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pelayanan di bidang pencatatan sipil dengan menggunakan mobil pelayanan berbasis Teknologi Informasi (IT) yang beroperasi dengan metode “jemput bola” ke 30 kecamatan di Kota Bandung atau tempat-tempat lain yang dianggap jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat mudah untuk mendapatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan

melalui program tersebut. Jadwal operasional yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung dalam Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) pada umumnya ada di hari Selasa, Rabu dan Kamis, dengan lokasi yang selalu berubah-ubah setiap minggunya.

Program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) tentunya memiliki maksud dan tujuan yang baik dalam bidang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Maksud dari program ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dalam rangka menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak lagi terpusatkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi mengharuskan masyarakat untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menunggu terlalu lama. Sedangkan tujuan dari program ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bandung dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat yang jarak rumahnya jauh dan tidak memiliki banyak waktu untuk mengurus administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetap bisa mendapatkan pelayanan tersebut melalui mobil pelayanan keliling yang hadir ke tiap kecamatan atau tempat lain yang jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan berupa pembuatan dokumen kependudukan kepada masyarakat setempat.

Implementasi Program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) di Kota Bandung sendiri sudah berjalan sejak bulan April 2017. Namun dalam implementasi Program Mepeling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tidak terlepas dari hambatan atau hal-hal yang tidak sesuai dengan program ini. Adapun permasalahan dalam implementasi Program Mepeling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yakni masih terdapatnya pelayanan yang dibatalkan oleh petugas karena persyaratan yang disiapkan oleh masyarakat sebagai pemohon pembuatan dokumen kependudukan tidak sesuai dengan ketentuan syarat yang harus dipenuhi pemohon dalam pembuatan produk layanan melalui Program Mepeling, hal tersebut diduga disebabkan oleh masih rendahnya sosialisasi perihal penyampaian informasi mengenai Program Mepeling kepada seluruh masyarakat, karena sebagian besar proses sosialisasinya hanya dilakukan melalui media sosial seperti twitter, instagram dan facebook, sementara itu tidak semua masyarakat Kota Bandung aktif dan memiliki media sosial. Hal tersebut menjadi salah satu faktor penyebab belum meratanya pemberian layanan administrasi kependudukan melalui Program Mepeling kepada seluruh masyarakat.

Implementasi Program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) ini diharapkan dapat berjalan dengan optimal sehingga apa yang menjadi tujuan dari program ini dapat terwujud dalam mendekatkan serta mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Implementasi dari program ini harus berjalan dengan baik sehingga masyarakat pada umumnya mengetahui bahwa Program

Mepeling yang dikelola dan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menjadi jalan keluar bagi seluruh masyarakat Kota Bandung yang kesulitan memperoleh layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena keterbatasan waktu yang dimilikinya.

Berdasarkan argumentsi dan pernyataan di atas semakin menguatkan peneliti untuk melakukan kajian yang lebih komprehensif dan mendalam melalui penelitian dengan judul : **“Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

1.2 Fokus Penelitian dan Perumusan Masalah

1.2.1 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian ini terhadap “Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang menjadi fokus penelitian di atas, maka dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan dalam Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengatasi hambatan tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis implementasi kebijakan dalam Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Menemukan faktor penghambat dalam implementasi Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
3. Menganalisis secara teoritik upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengatasi hambatan yang ada dalam implementasi Program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling).

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, umumnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai teori Implementasi Kebijakan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelaksanaan Program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling).

b. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran serta bahan literatur bagi pihak yang berkepentingan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam rangka Implementasi Program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling).