

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik ialah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan, administrasi publik erat kaitannya dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik. Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (Pemerintah pusat daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa maupun pelayanan yang di berikan, 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.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan membahas bahwa administrasi kependudukan yaitu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayadugaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Pendaftaran penduduk suatu proses pendataan

dan pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dalam rangka penerbitan dokumen identitas penduduk atau surat keterangan kependudukan lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Tinggi potensi pengembangan masyarakat di Kota Bandung ini menuntut pemerintah untuk memperhatikan rencana membuat inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Pada dasarnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima tentunya selalu diharapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya kurang sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih cenderung berbelit-belit, serta kurang efektif dan efisien. Keadaan tersebut terjadi karena masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

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 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).

Kota Bandung memiliki luas wilayah 16.731 hektar yang secara administratif terbagi atas 30 Kecamatan, 151 Kelurahan, 1.561 RW, dan 9.691 RT. Dengan mobilitas penduduk yang tinggi, jumlah penduduk yang dilayani tiap tahunnya tentu akan semakin bertambah. Tak heran jika kemudian setiap harinya, kantor Disdukcapil Kota Bandung selalu dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Jarak dan birokrasi menjadi kendala. Kemacetan juga berdampak pada keengganan masyarakat untuk datang ke kantor Disdukcapil. Kondisi ini menyebabkan relatif rendahnya capaian kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Oleh karena itu, pada bulan Desember tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berinovasi meluncurkan 6 mobil pelayanan keliling yang diberi nama Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) yang mana dalam perjalanannya bertambah menjadi 8 mobil Mepeling di tahun 2019.

Mepeling bertujuan untuk menjangkau masyarakat lebih jauh dan memangkas birokrasi sehingga mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Melalui MEPELING diharapkan masyarakat bisa lebih dekat dan mudah dalam mengajukan permohonan dokumen kependudukan. Sesuai Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

mewajibkan masyarakat untuk aktif dalam mendaftarkan layanan administrasi kependudukan, kini mengamanatkan Disdukcapil untuk aktif dalam melakukan jemput bola atau pelayanan keliling. Guna melaksanakan tata kelola pemerintahan sesuai yang diamanatkan Undang-Undang tersebut, maka Disdukcapil melaksanakan kegiatan jemput bola layanan kependudukan melalui MEPELING.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintahan Kota Bandung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan kantor utama yang melayani seluruh warga Kota Bandung yang semua pelayanan terdapat inovasi MEPELING yaitu Memberikan Pelayanan Keliling yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada masyarakat Kota Bandung ini guna agar masyarakat yang berada di daerah yang jauh agar bisa memproses dokumen kependudukan di daerah. MEPELING yang sudah terjadwal, dengan beroperasi menggunakan mobil keliling berbasis IT untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat Kota Bandung.

Pelayanan publik melalui MEPELING yang dihadirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam rangka melayani seperti, Akta kelahiran, Akta kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Perekaman KTP-El. Ruang lingkup pelayanan dari program MEPELING adalah pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pelayanan di bidang pencatatan sipil dengan menggunakan mobil pelayanan berbasis Informasi Teknologi (IT) dengan perangkat SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang beroperasi dengan metode “Jemput Bola”, pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009: “ Pelayanan publik merupakan 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.”, Tujuan dari dibentuknya pelayanan jemput bola pada masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan dibentuknya pelayanan jemput bola melalui program memberikan pelayanan keliling maka seluruh masyarakat yang berada di Kota Bandung diharapkan bisa lebih mudah untuk membuat dokumen kependudukan.

Memberikan pelayanan keliling (MEPELING) ini bisa ke lokasi rumah bagi masyarakat yang tidak sehat atau disabilitas, yayasan, sekolah, di kewilayahan seperti kecamatan dan kelurahan, Mall atau pusat keramaian, serta pada undangan dari event tertentu di Kota Bandung 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 media sosialisasi yang digunakan untuk menginformasikan jadwal pelayanan melalui program tersebut lebih banyak dirilis melalui media sosial seperti instagram, twitter, dan facebook.

Melalui observasi awal yang telah peneliti lakukan maka peneliti simpulkan bahwa kurang efektif pada program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) dari sering terjadi gangguan jaringan ke pusat penginputan data. Permasalahan selanjutnya, masih kurangnya informasi yang tersampaikan kepada masyarakat

terkait program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) di karenakan adanya komunikasi yang kurang baik dari pihak yang akan dituju tempatnya dan dari pihak Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandung. Berdasarkan pernyataan tersebut semakin menguatkan peneliti untuk melakukan kajian yang lebih komprehensif dan mendalam melalui penelitian dengan judul “Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan menggunakan teori efektivitas menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005:141). Penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara kepada informan dengan secara mendalam yang dianggap memiliki kapasitas dalam memberikan informasi tentang potensi pencapaian tujuan, integritas, adaptasi. Tujuan fokus penelitian ini adalah agar ruang lingkup peneliti tidak luas dan lebih fokus untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian sebagaimana diuraikan diatas, maka perumusan masalah penelitian ini mengenai Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Untuk masalah penelitian ini dapat dirumuskan pada penelitian, yaitu :

- 1) Bagaimana Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
- 2) Apa Saja Faktor-Faktor Yang Menghambat Pada Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

1.4 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 tentang Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- 2) Menjabarkan faktor-faktor yang menghambat dalam Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING) Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai yaitu :

- 1) Manfaat teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, umumnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai teori Efektivitas menurut Richard M. Steers dalam

Tangkilisan (2005:141) yang menyatakan bahwa efektivitas meliputi beberapa aspek yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

- 2) Manfaat praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan pemikiran serta bahan literatur bagi pihak yang berkementingan khususnya Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam rangka Efektivitas Program Memberikan Pelayanan Keliling (MEPELING).