

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kecamatan Cikancung adalah salah satu area administratif yang terletak di wilayah Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Secara geografis, Kecamatan Cikancung terletak di bagian timur Kabupaten Bandung. Wilayahnya memiliki luas sekitar 43,6 km² dan terbagi menjadi delapan desa, yaitu Desa Cikancung, Desa Cihanyir, Desa Hegarmanah, Desa Mandalasari, Desa Mekarlaksana, Desa Neglasari, Desa Srirahayu, dan Desa Tanjunglaya. Berdasarkan data kependudukan terbaru, jumlah penduduk di Kecamatan Cikancung mencapai puluhan ribu orang dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi, khususnya di desa-desa yang berdekatan dengan area industri. Kebanyakan orang di Cikancung bekerja sebagai buruh pabrik, petani, atau pedagang. Hal ini karena wilayah Cikancung tidak jauh dari area industri Majalaya dan sekitarnya, yang merupakan salah satu pusat industri tekstil terbesar di Jawa Barat.

Secara geografi, wilayah Cikancung memiliki area yang luas, dengan pemukiman yang tersebar di sejumlah desa. Hal ini menghambat masyarakat dalam mengakses layanan publik, terutama dalam hal administrasi kependudukan. Jarak yang jauh dan waktu layanan yang terbatas menjadi kendala utama bagi penduduk dalam mengurus dokumen kependudukan salah satunya KTP.

Beragam rintangan masih ada dalam penerapan layanan kependudukan di Kecamatan Cikancung, seperti antrean yang panjang pada hari kerja, khususnya di awal minggu, serta waktu layanan yang terbatas, yaitu hanya dari Senin sampai

Jumat. Di samping itu, proses pelayanan yang kadang memerlukan waktu lebih dari satu hari pun menjadi keluhan warga. Kondisi ini menggambarkan bahwa layanan kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan efisien.

Selain itu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat pemerintah Indonesia memperbaiki cara penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Salah satu bentuk nyata perubahan tersebut adalah peluncuran Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, yang memungkinkan warga mengakses identitas kependudukannya secara digital melalui ponsel pintar.

Namun, layanan digital tersebut belum bisa sepenuhnya menggantikan pelayanan yang dilakukan secara langsung. Beberapa layanan administrasi kependudukan seperti perekaman data biometrik KTP-el, pembuatan akta kelahiran, akta kematian, serta pengaktifan pertama kartu identitas digital masih memerlukan kehadiran langsung masyarakat. Selain itu, masih ada tantangan nyata berupa kesenjangan digital, terutama bagi lansia, masyarakat yang kurang mampu, dan masyarakat yang belum sepenuhnya mampu menggunakan teknologi secara mandiri melalui aplikasi.

Kondisi ini juga terasa di Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung, di mana sebagian besar warga berprofesi sebagai buruh pabrik, petani, atau pedagang. Keterbatasan waktu selama hari kerja serta rendahnya pemahaman tentang digital menjadi hambatan bagi sebagian orang dalam mengakses layanan kependudukan

secara maksimal. Menghadapi situasi tersebut, Pemerintah Kecamatan Cikancung meluncurkan Program Sabtu Terpadu sebagai inovasi layanan publik yang lebih proaktif dan inklusif. Program ini menggunakan hari Sabtu untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, sekaligus menjadi sarana bantuan langsung dalam aktifkan IKD oleh petugas Dukcapil. Selain itu, program ini dirancang untuk mengurangi jumlah antrean pada hari kerja dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Program ini diciptakan sebagai respons atas kebutuhan warga terhadap reformasi birokrasi. Pemerintah Kabupaten Bandung mendorong inovasi seperti Sabtu Terpadu di Kecamatan Cikancung, layanan ini rutin diadakan pagi dan siang hari pada hari sabtu, dengan tujuan meningkatkan partisipasi masyarakat. Program Sabtu Terpadu didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung tentang peningkatan kualitas pelayanan publik, yang selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Inisiatif ini bertujuan untuk mengurangi beban pekerjaan administrasi yang terlalu banyak dan mendorong partisipasi pekerja informal yang tidak bisa datang pada hari kerja.

Program ini diadakan setiap hari Sabtu di berbagai wilayah kecamatan, termasuk Kecamatan Cikancung, dengan tujuan memberikan pelayanan, seperti administrasi kependudukan. Program Sabtu Terpadu diluncurkan sebagai bagian dari upaya Pemerintah Kabupaten Bandung untuk mempercepat pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, terutama target no. 16 yang berfokus pada penguatan lembaga yang kuat dan inklusif. Program ini diharapkan bisa menjadi cara yang efektif untuk memudahkan masyarakat di daerah pedesaan mendapatkan layanan

publik, meskipun seringkali mereka menghadapi kendala seperti jarak yang jauh, biaya transportasi yang mahal, dan infrastruktur yang belum memadai.

Pemerintah Kabupaten Bandung sudah menerapkan Program Sabtu Terpadu sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, terutama pendaftaran KTP elektronik, bagi masyarakat yang kesulitan datang pada hari kerja. Program ini dijalankan secara bersamaan di seluruh wilayah kecamatan, termasuk Kecamatan Cikancung. Tujuan dari program ini adalah untuk mempercepat pencatatan penduduk yang berusia 17 tahun ke atas serta membantu memperbaiki administrasi kependudukan agar lebih rapi dan teratur. Fenomena yang terjadi di kecamatan Cikancung menunjukkan komitmen pemerintah setempat melalui berbagai inisiatif utama yang ditetapkan oleh Kabupaten Bandung, seperti peningkatan layanan sosial dan ekonomi di pedesaan pada akhir tahun 2024, yang mencerminkan perkembangan pembangunan daerah di tengah dalam mengakses layanan publik.

Program Sabtu Terpadu pada hari Sabtu di Kecamatan Cikancung adalah bentuk inisiatif operasional yang biasanya diatur melalui surat edaran dari lembaga terkait atau Keputusan Bupati, yang didasarkan pada peraturan umum tentang pelayanan publik. Kebijakan ini bertujuan untuk membuat pelayanan lebih dekat dengan masyarakat di akhir pekan, sesuai dengan prinsip transparan, bertanggung jawab, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Di Kecamatan Cikancung, pelaksanaannya dimulai sejak 2024.

Berdasarkan Landasan hukum umum: Pelayanan terpadu mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang memastikan adanya ketentuan prosedural yang jelas bagi masyarakat. Implementasi Operasional Nomor Peraturan Bupati (Perbup) yang spesifik biasanya diambil dari aturan kelembagaan atau peraturan perizinan, seperti Perbup Nomor 110 Tahun 2020, yang menjelaskan jadwal operasional secara teknis. Fokus layanan Sabtu terpadu hari Sabtu melibatkan instansi teknis seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Kecamatan untuk membantu kebutuhan administrasi warga pada hari libur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung meluncurkan program Sabtu Terpadu, yaitu layanan khusus di akhir pekan yang bertujuan mempercepat proses pendaftaran Kartu Identitas Elektronik (KTP-el) di seluruh Kabupaten Bandung. Meskipun hari libur, kecamatan tetap buka untuk memberikan layanan Sabtu Terpadu. Fokus utama dari program Sabtu Terpadu adalah mempercepat proses pendaftaran e-KTP dan memastikan semua orang tidak tertinggal. Warga hanya perlu membawa Kartu Keluarga (KK). Kantor kecamatan beroperasi dari pukul 08.00 sampai 14.00 WIB. Kecamatan menyediakan layanan ini agar orang-orang yang sibuk bekerja tetap bisa mengajukan pendaftaran. Ini sangat penting bagi orang yang sudah berusia 17 tahun atau lebih, karena mereka diharapkan untuk segera mengurus e-KTP mereka.

Sabtu Terpadu bukan hanya program biasa, tapi bagian dari upaya besar Disdukcapil dalam mencapai data penduduk yang benar, terbaru, dan terintegrasi. Dengan pelayanan yang lebih dekat dan cepat, dan ingin memastikan bahwa proses

administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung menjadi lebih rapi dan terlayani dengan baik. Dengan menggabungkan inovasi digital dan layanan di lapangan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung telah membuat kemajuan besar dalam memperbaiki pelayanan publik memberi harapan baru bagi masyarakat bahwa urusan administrasi kependudukan kini tidak lagi rumit, tidak lagi memakan waktu, dan tidak lagi perlu menunggu lama.

Pelayanan publik adalah tugas penting pemerintah untuk membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan umum. Efektivitas pelayanan publik bisa dilihat dari sejauh mana lembaga pemerintah mampu mencapai tujuan yang sudah ditetapkan awalnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung, salah satu kecamatan yang menerapkan Program Sabtu Terpadu, program ini telah berhasil meningkatkan pelayanan terpadu bagi masyarakat secara signifikan. Keberhasilan ini terlihat dari meningkatnya peran masyarakat dan kerja sama yang baik antar lembaga di tingkat kecamatan. Namun, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa masalah besar, terutama karena kurangnya sumber daya manusia dan fasilitas pendukung yang memadai.

Berdasarkan penelitian awal yang telah dipaparkan di atas bahwa terdapat beberapa permasalahan yang diakibatkan oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan efektivitas program Sabtu Terpadu ini belum maksimal dijalankan dapat

dilihat dari beberapa faktor menurut Budiani (2007) diantaranya ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

1. Ketepatan sasaran program berarti seberapa baik program Sabtu Terpadu mampu mencapai kelompok yang sebenarnya menjadi tujuan utama dari pelaksanaan tersebut. Program Sabtu Terpadu belum bisa mencapai target secara merata karena ketersediaan tenaga manusia yang terbatas, sehingga tidak semua sasaran program bisa dilayani dengan baik. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan pelayanan tidak bisa mencakup semua peserta yang seharusnya menjadi target program, sehingga beberapa kelompok yang membutuhkan justru belum menerima layanan dengan baik.
2. Sosialisasi program melibatkan cara informasi tentang program Sabtu Terpadu disampaikan kepada semua pihak yang terlibat serta masyarakat yang akan mendapatkan manfaatnya. Penyebaran program ini masih kurang maksimal karena fasilitas pendukungnya terbatas, seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat komputer yang sudah rusak, sehingga menghalangi proses pengiriman informasi kepada masyarakat. Selain itu, kurangnya tenaga manusia yang bertugas menjelaskan program secara langsung juga membuat pemahaman masyarakat tentang program tersebut belum merata.
3. Tujuan program menunjukkan seberapa baik hasil pelaksanaan program Sabtu Terpadu sesuai dengan target yang sudah ditentukan sebelumnya. Tujuan program ini belum tercapai secara lengkap, karena keterbatasan tenaga manusia membuat tugas petugas menjadi terlalu berat, sehingga

pelaksanaan program tidak berjalan dengan baik seperti yang diharapkan. Karena fasilitas yang tidak cukup, proses pelaksanaan program terganggu sehingga hasil yang diperoleh belum benar-benar mencapai tujuan yang ditetapkan.

4. Pemantauan program adalah kegiatan pengawasan yang dilakukan agar program Sabtu Terpadu dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditentukan. Namun, pemantauan program masih mengalami kendala karena perangkat komputer yang sudah rusak dan jaringan internet yang sering macet, sehingga proses menginput dan melaporkan data tidak bisa berjalan dengan lancar. Kurangnya tenaga manusia juga menyebabkan tidak adanya petugas khusus yang bertugas untuk mengawasi secara terus-menerus, sehingga sulit melakukan penilaian yang tepat terhadap perkembangan program.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas Program Sabtu Terpadu Dalam Mewujudkan Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung “.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal yang digunakan untuk menentukan tujuan penelitian saat ini dan membatasi cakupan pembahasan dalam studi tersebut. Fokus penelitian ini bersifat kondisional, artinya bergantung pada penelitian yang sedang berlangsung. Berdasarkan hasil penelitian dan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti menyelidiki efektivitas Program Sabtu Terpadu dalam

meningkatkan layanan kependudukan di Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung.

Analisis yang digunakan mengacu pada empat aspek efektivitas program, seperti yang dikemukakan oleh Budiani (2007) dalam Istianah dan Arif (2023), yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program serta pemantauan program.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan konteks penelitian yang disebutkan diatas, maka penelitian merumuskan permasalahan dengan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas program Sabtu Terpadu di Kecamatan Cikancung Kab Bandung ?
2. Apa saja kendala dan faktor pendukung dalam efektivitas program Sabtu Terpadu di Kecamatan Cikancung Kab Bandung?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan konteks penelitian diatas, maka dalam penelitian ini penulis memiliki tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas program Sabtu terpadu di Kecamatan Cikancung Kab Bandung .

Untuk mengetahui apa saja kendala dan Faktor pendukung yang mempengaruhi dalam efektivitas program Sabtu Terpadu di Kecamatan Cikancung Kab Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menambah wawasan serta pemahaman peneliti mengenai efektivitas program Sabtu Terpadu di Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung dan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan model evaluasi program administrasi kependudukan dimasa yang akan datang.

b) Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari hasil penelitian ini di harapkan memberikan Gambaran yang jelas tentang bagaimana pelayanan berjalan saat ini dan juga kendala apa saja yang terjadi. Menjadikan bahan evaluasi dan masukan agar meningkatkan kualitas pelayanan, supaya program ini berjalan tepat sasaran sehingga memberikan pelayanan yang baik terutama dalam pelayanan program Sabtu Terpadu di Kecamatan Cikancung Kabupaten Bandung.