

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keharusan warga negara dalam membayar pajak tentunya wajib dibalas oleh negara melalui usaha-usaha pemenuhan hak warga negara salah satunya memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat karena merupakan usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh birokrat publik. Hadirnya negara untuk melaksanakan pelayanan publik merupakan kewajiban mutlak kepada masyarakat yang termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 Negara Republik Indonesia yang mengamanatkan negara untuk melayani setiap warga negara dalam rangka pemenuhan hak dan kebutuhan dasar.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 pemerintah. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa 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 pemerintah.

Menurut Ulum (2018) tujuan dari Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah:

1. Terciptanya batasan dan hubungan yang tegas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang melaksanakan pelayanan publik.
2. Terwujudnya konsep penyelenggaraan publik yang berkualitas sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Tercapainya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perUndang-Undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan jaminan hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan strategis, yang mempertemukan antara masyarakat dan lembaga non-pemerintah dengan pemerintah (Dwiyanto, 2021) Tujuan pemberian pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat pada umumnya (Rahmadana dkk, 2020) dan pemerintah, dalam hal ini birokrat merupakan pelayan masyarakat (Nurdin, I. 2019). Karena pemerintah merupakan pelayan masyarakat, sehingga pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang berkualitas dan profesional.

Pelayanan publik yang berkualitas dan bersifat profesional haruslah mengandung asas-asas penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan. Menurut Ratminto dan Atik Septi dalam (Rahmadana dkk, 2020) yaitu : empati dengan kostumer, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, menyederhanakan persyaratan pelayanan, kejelasan wewenang, transparansi biaya,

kepastian jadwal, menyederhanakan formulir, memaksimalkan masa berlaku izin, kejelasan hak dan kewajiban penyelenggaraan dan customer, dan efektivitas penanganan keluhan. Dengan memperhatikan asas-asas penyelenggaraan pelayanan pemerintah, upaya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dapat tercapai dengan efektif.

Peningkatan pelayanan dititikberatkan pada upaya-upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, transparansi dan adanya kepastian dalam pelayanan (Erlianti, 2019) dengan upaya peningkatan efektivitas pelayanan diharapkan dapat mengurangi atau menghilangkan keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik serta kualitas dalam berbagai jenis organisasi publik dapat meningkatkan dan memperoleh kepercayaan masyarakat secara maksimal. Peningkatan mutu pelayanan publik juga untuk mewujudkan *good governance*. Meningkatkan pelayanan publik atau mereformasi pelayanan publik menjadi titik strategis karena pelayanan publik merupakan *entry point* dan penggerak utama dalam mewujudkan *good governance* (Dwiyanto, 2021).

Mereformasi pelayanan publik maka praktik *good governance* menjadi lebih nyata dan mudah sehingga *outcome* dan *output* yang dihasilkan lebih efektif. Dengan efektifnya pelayanan publik maka kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik akan semakin percaya dan praktik *good governance* akan terwujud. Kepercayaan sangat penting untuk menekankan *good governance* bukanlah mitos apabila pemerintah dan unsur non-pemerintah menggalang semua potensi demi terwujudnya *good governance* (Dwiyanto, 2021).

Untuk mempermudah praktik good governance melalui pelayanan publik, pemerintah melaksanakan pelayanan publik di daerah-daerah.

Usaha untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik di daerah-daerah. Semenjak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang direvisi dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 yang direvisi lagi pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyesuaikan dengan perkembangan keadaan ketatanegaraan dan urgensi penyelenggaraan pemerintah di pemerintahan daerah. Pemerintah daerah diberikan kebebasan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di daerah. Sehingga tidak ada alasan lagi untuk pemerintah daerah tidak melakukan pelayanan prima kepada masyarakat di daerahnya dan pemerintah daerah dapat lebih responsif dan lebih mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada daerahnya, sehingga penyelesaian masalah birokrasi di daerah lebih berpartisipasi, akuntabel, responsif serta proses kebijakan dan alokasi anggaran sepenuhnya berada pada kewenangan pemerintah daerah (Enitasari & Hertati, 2019). Pemerintah daerah dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima di daerah masing-masing melalui pendekatan yang cocok dengan sumber daya dan karakteristik masyarakat di daerahnya. Dengan kata lain, pemerintah bergerak melayani masyarakat.

Rukayat dalam (Lauma dkk, 2019) mengatakan pergeseran paradigma dari paradigma dilayani menjadi paradigma melayani, pelayan masyarakat, memberikan pelayanan prima, responsif, transparan, akuntabel, dan komunikatif. Semenjak diberlakukannya pembagian urusan antara Pemerintah Pusat dengan pemerintah

daerah topik pembahasan pelayanan publik menjadi intens, hal ini berkaitan karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan implementasi otonomi daerah adalah keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hardiyansyah (2018) menyatakan, apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Pemerintah daerah juga harus memperhatikan esensi pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan memperhatikan aspek kesetaraan dalam pelayanan publik sehingga semua lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sama, tidak terbatas pada kondisi sosial dan ekonomi. Hadirnya negara untuk menyelenggarakan pelayanan di masyarakat sangat penting karena negara merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan hak-hak dasar kepada masyarakat (Rahmadana dkk, 2020) Dan munculnya tuntutan yang sejalan dengan sadarnya masyarakat untuk mendapatkan hak mereka sehingga tuntutan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah baik berupa barang, jasa dan administratif meningkat (Lauma dkk, 2019).

Laporan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tahun 2022 menyatakan substansi laporan Administrasi Kependudukan masih menempati 10 besar dari laporan yang dihimpun oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur.

**Tabel 1. 1 Substansi Laporan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Tahun 2022**

No	Substansi Laporan	Jumlah
1	Pendidikan	124
2	Agraria	113
3	Kepolisian	72

No	Substansi Laporan	Jumlah
4	Hak Sipil dan Politik	70
5	Perbankan	70
6	Pedesaan	56
7	Perizinan	34
8	Kepegawaian	23
9	Administrasi Kependudukan	23
10	Ketenagakerjaan	20

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur, 2023

Hal ini penting untuk diselesaikan karena posisi administrasi kependudukan sendiri merupakan bentuk pengakuan negara secara hukum pada tiap individu. Tujuan diadakannya administrasi kependudukan untuk menyediakan data dan informasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara lengkap, aktual, dan dan mudah diakses. Untuk itu pemerintah masih harus berinovasi untuk meningkatkan pelayanan. Inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan merupakan hal penting bagi transformasi sektor publik (Ulum, 2018).

Organisasi-organisasi publik yang menjalankan pelayanan publik dapat dikelompokkan. Klasifikasi pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahmadana dkk, 2020) yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, dan pelayanan masyarakat. Bentuk layanan dari pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan dan hak dasar warga negara salah satunya adalah penyelenggaraan pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan bidang kependudukan merupakan hak konstitusional yang harus dipenuhi oleh negara sehingga pelaksanaannya harus mudah dan merata tanpa diskriminatif. Apabila pelayanan masih membawa patologi birokrasi dan anggapan “*dipersulit saja bisa, kenapa harus dipermudah?*”

maka secara substansial masyarakat meninggalkan kepercayaannya kepada pemerintah dan mencari alternatif pelayanan yang didapatkan dari non-pemerintah salah satunya calo (Wijaya dkk, 2022.)

Kemudian untuk tetap mempertahankan kepercayaan publik pemerintah perlu pro-aktif dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan capaian pelayanan yang dilaksanakan telah efektif. Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan dengan cara mengubah pandangan yang sebelumnya masyarakat yang pro aktif untuk mengurus administrasi kependudukan, diubah menjadi pemerintah yang pro aktif memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat.

Praktik penyelenggaraan administrasi kependudukan haruslah berkualitas karena berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat dimasa yang akan datang, selain itu pelayanan administrasi kependudukan sangat penting karena data dan informasi kependudukan merupakan dasar dalam perencanaan dan pengelolaan pembangunan negara. Pelayanan ini juga untuk menjamin hak-hak warga negara dalam perolehan dokumen dan perumusan kebijakan yang tepat sasaran. Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh masyarakat karena Nomor NIK yang ada di Kartu Tanda Pengenal Elektronik (E-KTP) berguna untuk penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat

atas Hak Tanah, implementasi *Universal Health Coverage* (UHC), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan pelayanan publik lainnya yang memerlukan nomor NIK.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 pemanfaatan data kependudukan guna mendukung peningkatan pelayanan publik yang dihadirkan oleh negara mencakup NIK, data kependudukan dan E-KTP. Data tersebut harus terdaftar di *database* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga, dapat digunakan dalam perumusan kebijakan. Aspek kependudukan diperlukan negara untuk perumusan kebijakan ataupun manifestasi keperluan program-program pembangunan. Dengan ketepatan dan ketersediaan data kependudukan yang utuh dan lengkap dalam membuat kebijakan yang mendukung pembangunan negara (Purba dkk, 2019). Agar kebijakan pemerintah tepat sasaran, diperlukan data-data penduduk yang lengkap dan tepat, untuk menghasilkan data penduduk yang lengkap dan tepat maka diperlukan program yang sesuai dengan kondisi sosial setempat. Mengingat pentingnya data kependudukan yang harus dilengkapi maka pemerintah dituntut untuk menciptakan program-program yang pro aktif dalam melayani masyarakat. Menurut Forntanella dan Rossietta dalam (Nurmandi dkk, 2021) penyelenggara pelayanan publik wajib bertanggung jawab dalam memenuhi tanggung jawab dan menggunakan wewenangnya dengan baik.

Salah satu instansi daerah yang melaksanakan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan yang menghadirkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Laporan Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Tahun 2022 yang dibuat oleh Dinas



Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Terdapat 180,756 penduduk yang tidak memiliki E-KTP dari total penduduk wajib E-KTP sebanyak 797.081 penduduk.

**Tabel 1. 2 Data Kepemilikan E-KTP Di Kabupaten Bangkalan Tahun 2022**

NO.	KECAMATAN	JUMLAH WAJIB BER KTP-EL	JUMLAH PEMILIK KTP-EL	SELISIH YANG TIDAK BER E-KTP
1	BANGKALAN	63,600	58,037	5,563
2	SOCAH	47,705	41,155	6,550
3	BURNEH	46,691	39,439	7,252
4	KAMAL	37,697	33,903	3,794
5	AROSBAYA	37,171	21,904	15,267
6	GEGER	60,267	44,422	15,845
7	KLAMPIS	43,364	33,806	9,558
8	SEPULU	34,529	25,221	9,308
9	TANJUNG BUMI	40,128	30,860	9,268
10	KOKOP	51,850	35,856	15,994
11	KWANYAR	39,809	32,027	7,782
12	LABANG	29,372	24,500	4,872
13	TANAH MERAH	54,971	41,556	13,415
14	TRAGAH	23,821	19,053	4,768
15	BLEGA	44,768	34,431	10,337
16	MODUNG	36,900	27,303	9,597
17	KONANG	40,071	28,410	11,661
18	GALIS	64,367	44,442	19,925
<b>JUMLAH</b>		<b>797,081</b>	<b>616,325</b>	<b>180,756</b>

Sumber: Profil Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diartikan masih ada selisih dari jumlah wajib E-KTP dengan jumlah pemilik E-KTP dengan total selisih 180.765 penduduk, menjadikan Kabupaten Bangkalan menjadi salah satu kabupaten di Jawa Timur yang belum mencapai target perekaman.

**Jatim newsroom**, ... menyampaikan, dari 38 Kabupaten/kota se Jatim ada sebanyak tiga kabupaten/kota yang belum mencapai target perekaman, yaitu Kabupaten Bangkalan, Kota Probolinggo dan Kabupaten Lumajang. ([https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/dp3ak-jatim-rilis-hasil-evaluasi-kinerja-data-2021-Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan-capil-kabupaten-kota](https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/dp3ak-jatim-rilis-hasil-evaluasi-kinerja-data-2021-Dinas%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan%20Sipil%20Kabupaten%20Bangkalan-capil-kabupaten-kota), diakses pada Minggu, 4 Mei 2023)

Sehingga menjawab permasalahan tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan melakukan inovasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil,

untuk itu Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan menghadirkan inovasi berupa Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) pada tahun 2020. ADM ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, hal ini diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Bapak Zakariya yang dikutip melalui koranmadura.com.

**Koranmadura.com**, pihaknya berharap dengan adanya ADM yang bisa cetak Admuduk itu bisa mempermudah masyarakat Bangkalan untuk mempercepat pelayanan.

(<https://www.koranmadura.com/2020/08/admuduk-tak-bisa-cetak-sendiri-di-sembarangan-tempat-ini-lokasinya-di-bangkalan/> diakses Selasa, 2 Januari 2024)

ADM dapat diakses masyarakat Bangkalan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Bangkalan Plaza. Namun dalam implementasinya, penggunaan ADM tidak mendapat sambutan yang baik dari masyarakat. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Agus Suharyono selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan melalui koranmadura.com.

**Koranmadura.com**, Saya lihat masyarakat banyak pakai manual. Tapi ADM ini biasanya digunakan saat jam pelayanan tutup.

(<https://www.koranmadura.com/2022/02/urus-administrasi-kependudukan-masyarakat-bangkalan-masih-banyak-pilih-jalur-manual/> diakses pada Selasa, 2 Januari 2024)

Banyaknya masyarakat memilih cara manual merupakan kegagalan inovasi layanan ADM. Hal ini disebabkan oleh banyak faktor salah satunya kemiskinan. Kabupaten Bangkalan berada pada salah satu wilayah termiskin di Jawa Timur menurut data BPS yaitu sebesar 21,57% dari total keseluruhan wilayah miskin di Jawa Timur. Sebagaimana dilansir juga oleh okezone yang menyebutkan Bangkalan berada pada peringkat ke dua setelah Kabupaten Sampang.

**Economy.okezone.com**, ... tiga daerah di antaranya merupakan kabupaten yang ada di Pulau Madura.... Di peringkat kedua dengan angka kemiskinan tertinggi berada di Kabupaten Bangkalan yang mencapai 21,57%. (<https://economy.okezone.com/read/2023/01/10/470/2743755/10-daerah-termiskin-di-jawa-timur> diakses pada Selasa, 9 Januari 2024)

Selain kemiskinan terdapat masalah sosial lainnya yaitu tingginya Angka Buta Huruf (ABH). ABH di Kabupaten Bangkalan sebanyak 74.217 orang yang didominasi oleh penduduk berusia di atas 40 tahun. Tingginya ABH salah satunya disebabkan absennya peran pemerintah dalam mengentaskan buta aksara di Kabupaten Bangkalan. Dilansir dari Jawa Pos, faktor Pemerintah Kabupaten Bangkalan tidak lagi mengadakan program pengentasan buta aksara dikarenakan tidak adanya anggaran untuk program pengentasan buta aksara.

**Jawapos.com**,... yang terakhir di tahun 2018. Sudah tidak ada anggaran lagi untuk program buta huruf. (<https://www.jawapos.com/berita-sekitar-anda/013345970/74217-warga-bangkalan-buta-aksara-dispendik-singgung-tak-ada-anggaran-untuk-pengentasan>, diakses pada Selasa, 9 Januari 2024)

Selain tidak adanya anggaran, hal ini disebabkan oleh faktor geografis di mana masyarakat tidak mampu mengenyam pendidikan karena jarak antara rumah dengan sekolah terdekat sangatlah jauh, hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangkalan, Miuhammad Yakub kepada jawapos.com.

**Jawapos.com**, ...masalah geografis. Mereka tidak mampu mengenyam pendidikan karena jarak ke sekolah yang terlalu jauh. (<https://www.jawapos.com/berita-sekitar-anda/013345970/74217-warga-bangkalan-buta-aksara-dispendik-singgung-tak-ada-anggaran-untuk-pengentasan>, diakses pada Selasa, 9 Januari 2024)

Selain itu faktor sosial-budaya, masyarakat lebih memilih untuk tidak bersekolah dan lebih memilih untuk bekerja juga menjadikan tingkat ABH di

Kabupaten Bangkalan termasuk tinggi dengan daerah paling banyak berada di Kecamatan Geger, Galis, dan Kokop.

**Jawapos.com**, Mayoritas masyarakat yang buta huruf usianya 40 tahun ke atas. Alasannya, mereka lebih memilih tidak mau sekolah.. tersebar di 18 kecamatan di Bangkalan, dan yang paling banyak berada di daerah pelosok, seperti di Kecamatan Geger, Galis, dan Kokop.

(<https://www.jawapos.com/berita-sekitar-anda/013345970/74217-warga-bangkalan-buta-aksara-dispendik-singgung-tak-ada-anggaran-untuk-pengentasan>, diakses pada Selasa, 9 Januari 2024)

Berdasarkan banyaknya faktor yang menyebabkan tingginya angka ABH menjadikan inovasi ADM yang menggunakan konsep layanan mandiri (*self service*) jarang digunakan oleh masyarakat dan lebih memilih menggunakan layanan secara manual (dilayani petugas). Menurut Bapak Agus Suharyono S.A.P yang dikutip dari koranmadura.com menyatakan masyarakat tidak menggunakan mesin ADM karena mereka belum memahami jika ada layanan yang lebih praktis.

**Koranmadura.com**, Menurut dia, kendala pemakaian ADM karena masyarakat sendiri belum memahami jika ada yang lebih praktis. Sehingga, bila hendak mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak, tidak perlu lagi datang ke loket pelayanan.

(<https://www.koranmadura.com/2022/02/urus-administrasi-kependudukan-masyarakat-bangkalan-masih-banyak-pilih-jalur-manual/> diakses pada Selasa, 2 Januari 2024)

Hasil inovasi ADM yang kurang mendapat sambutan baik dari masyarakat membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mengembangkan Program Pesak Mera (Pelayanan *Saare Mare*) yang terdiri dari dua pendekatan layanan yaitu *One Day Service* dan jemput bola. Program Pesak Mera ini dalam penjangkaran ide inovasi melibatkan tiga komponen yaitu, Aparatur Sipil Negara (PNS) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bangkalan, Perangkat Desa yang ada di Kabupaten Bangkalan, dan Masyarakat Bangkalan.

Produk layanan *One Day One Service* berfokus untuk memangkas waktu pelayan administrasi kependudukan yang mencakup pelayanan Kartu Keluarga(KK) , E-KTP, Akta Kelahiran, Kartu Indonesia Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Dokumen Pindah-Datang, Akta Perkawinan dan Perceraian. Konsep *One Day One Service* memberikan perubahan pada proses dan tahapan yang ditempuh, di mana, sebelum ada program ini perlu melewati banyak loket untuk mengurus dokumen dan pencatatan kependudukan serta waktu pelayanan dimulai dari awal sampai akhir membutuhkan waktu tiga hari. Namun berubah sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Agus Suharyono selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan pada [Lingkarjatim.com](http://lingkarjatim.com).

**Lingkarjatim.com**, ... berbeda dengan sekarang, kita hanya menyediakan satu loket harus bisa menyelesaikan banyak berkas mulai dari akta kelahiran, KK hingga Kartu Identitas Anak (KIA) dalam jangka waktu satu hari. (<https://lingkarjatim.com/lingkar-utama/kabar-baik-kini-pengurusan-adminduk-bisa-selesai-satu-hari/2/> diakses pada Jumat, 24 Februari 2023)

Adanya layanan ini cukup dua loket yaitu loket pendaftaran dan loket pengambilan. Pada layanan *One Day One Service* bisa mengurus KK, KTP elektronik, Akta Kelahiran dan KIA dengan jaminan sehari sudah jadi. Sebagaimana diungkapkan oleh Agus Suharyono kepada [koranmadura.com](http://koranmadura.com):

**Koranmadura.com**, ... Agus Suharyono menyampaikan, sistem pelayanan sudah diubah sejak awal Januari 2022 kemaren. Yakni, satu loket pelayanan bisa melayani semua administrasi kependudukan. sediakan beberapa loket. Satu loket bisa melayani KTP, KK hingga akta kelahiran” (<https://www.koranmadura.com/2022/02/urus-e-ktp-di-bangkalan-dipastikan-sehari-selesai/> diakses pada Jumat, 24 Februari 2023)

Kemudian ada layanan jemput bola yang tujuannya untuk mengakomodir masyarakat pedesaan yang tidak memiliki identitas kependudukan dan jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan. Konsep pelayanan jemput bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimulai dari laporan masyarakat yang diteruskan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa atau pemangku kepentingan setempat dan menentukan tempat yang akan dilaksanakan kegiatan pelayanan. Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan melakukan jemput bola perekaman KTP Elektronik pada Sekolah Menengah Atas di Bangkalan.

**Antara.jatimnews.com**,... maka kami datang secara langsung ke sekolah-sekolah yang ada di Bangkalan ini, melakukan perekaman agar yang bersangkutan segera memiliki KTP... siswa SMA dan yang sederajat yang sudah genap umur 17 tahun tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan .... Kami sudah mendatangkan petugas operator ke sekolah-sekolah dengan terjadwal, syaratnya siswa hanya menunjukkan foto kopi Kartu Keluarga. (<https://jatim.antaranews.com/berita/681363/pemkab-bangkalan-jemput-bola-terapkan-perekaman-e-ktp-di-kalangan-pelajar> diakses pada Sabtu, 06 Mei 2023)

Selain itu layanan ini juga mengakomodir masyarakat yang tidak bisa melakukan mobilitas seperti Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ), disabilitas, penduduk lansia dan penduduk sakit parah. Cara untuk mendapatkan layanan kunjungan cukup membawa fotokopi Kartu Keluarga yang dibawa oleh pihak keluarga ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan memberikan layanan ke masyarakat yang berhalangan berat, sebagaimana pernyataan oleh Bapak Agus Suharyono melalui maduranewsmedia.com yang menyebutkan.

**Maduranewsmedia.com**, Masyarakat yang tidak bisa datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan untuk

melakukan perekaman data karena sakit atau orang dengan gangguan jiwa dan Disabilitas dan orang tersebut memerlukan dokumen kependudukan maka kita lakukan perekaman langsung di lapangan.

([https://maduranewsmedia.com/terkini/Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten-bangkalan-berikan-layanan-kunjung-perekaman-data-e-ktp-bagi-masyarakat-yang-berhalangan-berat/](https://maduranewsmedia.com/terkini/Dinas_Kependudukan_dan_Pencatatan_Sipil_Kabupaten-bangkalan-berikan-layanan-kunjung-perekaman-data-e-ktp-bagi-masyarakat-yang-berhalangan-berat/) diakses pada tanggal Sabtu, 6 Mei 2023)

Dikeluarkannya Program Pesak Mera ini juga untuk menjawab permasalahan masih banyaknya penduduk Bangkalan yang belum memiliki E-KTP yang didominasi oleh penduduk yang menginjak usia 17 tahun, penduduk lanjut usia, dan penduduk yang sudah lama merantau dan tidak memiliki E-KTP.

**Maduranewsmedia.com**, ... mereka baru beranjak umur 17 tahun dan sudah lansia... masyarakat yang lama melakukan perantauan ke luar negeri juga banyak yang tidak memiliki KTP.

(<https://www.koranmadura.com/2021/03/puluhan-ribu-penduduk-di-bangkalan-tak-punya-ktp/> diakses pada tanggal Minggu, 4 Mei 2023)

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan juga bekerja sama dengan pihak Rumah Sakit dan Swasta yang ada di Kabupaten Bangkalan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Pada awalnya Program Pesak Mera ini diluncurkan karena banyak masyarakat yang tidak paham dengan alur dan mengeluhkan pelayanan administrasi kependudukan yang lama. Pelayanan *one day service* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan menitikberatkan pada Loker Integritas sehingga masyarakat tidak perlu menuju banyak loket untuk mengurus dokumen kependudukan, cukup satu loket saja, hal ini disampaikan oleh Bapak Agus Suharyono kepada [rtiplus.com](http://rtiplus.com)

“... masyarakat itu kebingungan karena harus bolak balik ke banyak loket, berbeda dengan sekarang, .... satu loket harus bisa menyelesaikan banyak berkas mulai dari akta kelahiran, KSK hingga Kartu Identitas Anak (KIA)”.

(<https://www.rctiplus.com/news/detail/nasional/1891415/pelayanan-dipercepat,-urus-dokumen-adminduk-di-bangkalan-bisa-selesai-satu-hari> diakses pada Jumat, 24 Februari 2023)

Namun ketidakpuasan terkait pelayanan Pesak Mera karena belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Keluhan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten disampaikan melalui *review* dalam aplikasi *Google Maps*, sebagai berikut:

“Suyud Arteta (05 Maret 2023) : Pelayanannya Buruk saya mengajukan pembuatan KTP sampe balik 3 kali dalam jangka 1 Bulan belum jadi Cara ngomong nyaa jugaa gak profesional, .... ngasih jangka waktu juga gak sesuai sama kenyataan nyaa udah bolak balik gara<sup>2</sup> KTP yang katanya jadi dalam jangka beberapa hari tapi sampe 1 bulan lebih gak jadi jadi...”

“Zahira Zulhizati (Januari, 2023) : ...Baru pertama kali dtgg kesini sudah seperti ini, bukannya dikasih arahan yg baik dan sopan malahh di bentak bentak...”

“Elviana Rhenaa (Desember, 2022) : Pelayanan sangat buruk sekali... apa disana kurang karyawan yaa giliran pas uruss sudah 2kali orang nya pas ga masuk lah apa lah pak tlong tambah karywan nya... saya uruss dteng hari kamis jam 1 siang orgnya gak ada trus d suruh dteng hr jum.at truss ga ada lg suruh lg dteng hr senin... tlongg di perbaiki pelayanan nyaa pakk biar saya tidk bolak balek burukkkk sangat burukk”.

“Oka Manaf (Juni 2022) : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan bangkalan pelayanan buruk cuma mengaktifkan kk dan akte aja susah keperluan ambil bpjs buat cek up anak malah gak di gubris sama sekali sma Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan saya kecewa dengan pelayanan nya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan”.

Berdasarkan penilaian masyarakat di Halaman Ulasan *Google Maps* Dinas Kependudukan dan Pencatat Sipil Kabupaten Bangkalan yang diambil setelah dilaksanakannya Program Pesak Mera, maka masih ada masyarakat yang mengeluh seperti ketidaksesuaian waktu layanan, jangka waktu yang ditetapkan melebihi yang sudah ditentukan, tidak adanya petugas, hingga tidak dilayaninya penduduk yang datang. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti efektivitas program Pesak



Mera dengan dilihat dari kemampuan sumber daya dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan, jaminan ketepatan waktu dari awal hingga selesai pelayanan, yang sudah ditentukan yang bertujuan untuk menghadirkan pelayanan yang pro aktif, cepat dan tanggap terhadap masyarakat Bangkalan.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut mendorong peneliti agar melakukan penelitian terhadap pelayanan Pesak Mera. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas program Pesak Mera (Pelayanan *Saare Mare*) sebagai usaha pro-aktif dalam memberikan pelayanan publik oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dengan kajian lebih mendalam dan menyusunnya dalam bentuk penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Pelayanan Pesak Mera Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan ”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program pelayanan Pesak Mera yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan yang ingin dicapai di penelitian ini untuk mengetahui secara empiris efektivitas program pelayanan Pesak Mera di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat daripada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

##### A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan dalam usaha meningkatkan efektivitas pelayanan Pesak Mera dan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian kedepannya terutama untuk mengukur efektivitas program pelayanan Pesak Mera oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

##### B. Manfaat Praktis

###### 1. Bagi Peneliti

Menambah informasi dan wawasan yang berkaitan dengan Administrasi Publik khususnya pelayanan publik sebagai pengalaman dan bahan referensi pengetahuan.

###### 2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil dari adanya penelitian ini dapat digunakan untuk bahan bacaan lebih lanjut dan sebagai tambahan bahan pustaka serta sebagai sumber penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

###### 3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan terhadap pelaksanaan program pelayanan Pesak Mera untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangkalan.