

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah adalah suatu organisasi atau badan publik yang diberi wewenang secara sah oleh masyarakat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi negara untuk melaksanakan tugas pemerintahan (kekuasaan negara) di suatu negara dan dilengkapi oleh negara. Komponen utama pemerintahan adalah seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai hak berupa kekuasaan untuk melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan amanat pemerintah. Khususnya memberikan pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan masyarakat dan pemberdayaan sehingga pemerintah mempunyai dasar landasan dalam fungsinya yaitu pelayanan (Gusvalianti, 2021).

Salah satu peran penting pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang prima kepada seluruh masyarakat, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.” (Muhimah, 2022).

Pelayanan publik sendiri merupakan aspek penting di suatu negara menurut Dwiyanto dikutip dari Gusvalianti (2021) untuk membuat suatu pelayanan yang maksimal pemerintah harus peka terhadap kepentingan publik dan nilai-nilai publik yang ada dengan cara melaksanakan berbagai kebijakan publik untuk kepentingan masyarakat. Pemerintah juga berperan penting dalam kebijakan-kebijakan yang ada di Indonesia terkait dengan pelayanan. Pelaksanaan dari suatu kebijakan harus mencapai tujuan dan sasaran yang merupakan hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah.

Penyelenggaraan suatu pelayanan publik di negara memiliki unsur yang harus dilayani yaitu unsur publik atau masyarakat. Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Maulidiah (2014:18) merupakan suatu produk birokrasi publik harus dapat diterima oleh masyarakat secara luas. Melayani merupakan tugas pokok aparatur sipil negara, baik sebagai penyelenggara negara maupun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal tersebut dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang berbunyi “Melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada warganya adalah pelayanan kependudukan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Pasal 1 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan tanggung

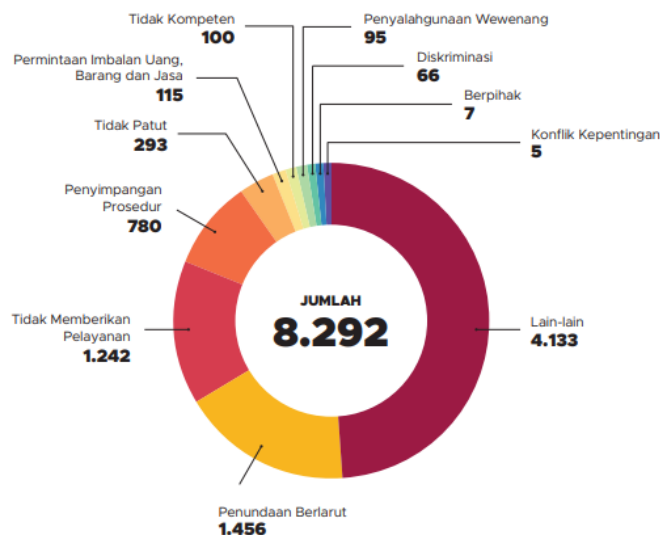
jawab pemerintah dalam menyelenggarakan pendaftaran penduduk agar terdaftar secara administratif. Penyelenggaraan administrasi kependudukan yang mewajibkan masyarakat memiliki dokumen kependudukan. Tujuan administrasi kependudukan adalah mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan mengembangkan database kependudukan yang terpublikasi (Laili & Kriswibowo, 2022).

Kepemilikan dokumen kependudukan ini sangat penting bagi setiap masyarakat di Indonesia karena data kependudukan yang terdapat dalam dokumen kependudukan ini juga dapat digunakan dalam pembangunan negara. Jenis administrasi data kependudukan yang berkaitan dengan umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan lain-lain. Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan dokumen kependudukan lainnya. (Wulansari, 2023).

Penyelenggaraan terkait dengan sistem kependudukan bertujuan dalam memberikan suatu jaminan hukum kepada warga negara dan melaksanakan hak-haknya untuk memenuhi kewajiban warga negara dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang terdapat pada Bab II Pasal 2 “Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”. Pelaporan ini

diperlukan agar data-data kependudukan lama yang terdapat pada dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya dapat diperbarui data-datanya.

Namun, banyak warga yang masih belum tertib terkait dengan administrasi kependudukan meskipun sudah ada peraturan. Masyarakat masih saja merasa enggan atau malas melakukan pengurusan dokumen kependudukan agar data terupdate. Pemerintah dalam hal ini tentu saja dituntut untuk melakukan berbagai strategi dalam meningkatkan suatu pelayanan yang tujuannya yaitu memudahkan masyarakat terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan. Adapun dalam hal ini, masalah yang muncul terkait dengan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022 terkait dengan laporan masyarakat terhadap praktik maladministrasi di instansi pemerintah salah satunya mengenai pelayanan publik (Ombudsman Jawa Timur, 2023)..



Gambar 1.1 Laporan Ombudsman Terkait Permasalahan Maladministrasi Tahun 2022

Sumber: Laporan Ombudsman RI Tahun 2022

Pada gambar 1.1 dapat diketahui terkait dengan masalah maladministrasi di Indonesia dengan jumlah laporan yaitu 8.292 laporan dan data paling banyak adalah data terkait dengan penundaan dokumen berlarut yaitu sebanyak 1.456 laporan. Penundaan dokumen ini membuat masyarakat menjadi enggan untuk melakukan pengurusan terkait layanan publik di pemerintahan. Selain itu, dilihat pada gambar 1.2 dibawah terkait dengan laporan pelayanan publik dan salah satunya terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia jumlah laporan yang ada sebanyak 776 laporan dan laporan ini merupakan laporan tertinggi ketiga setelah laporan terkait dengan agraria dan kepegawaian (Ombudsman RI, 2023).



Gambar 1.2 Subtansi Laporan Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik ke Ombudsman RI, 2022

Sumber: Laporan Ombudsman RI Tahun 2022

Pada tahun 2022 merupakan masa transisi dari pandemi menuju endemic dan merupakan masa peralihan dalam perbaikan pelayanan publik, Menurut laporan Ombudsman Republik Indonesia di Jawa Timur angka laporan masyarakat mengalami kenaikan pada tahun 2020 jumlah laporan sebanyak 408 laporan, tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 436 laporan dan tahun 2022 jumlah laporan mengalami kenaikan menjadi 766 laporan (Ombudsman RI, 2023). Banyaknya permasalahan dan laporan terkait dengan pelayanan publik terkhusus administrasi kependudukan ini membuat pemerintah harus berupaya untuk terus melakukan pembenahan dan perbaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia untuk berinovasi dan meningkatkan pelayanan guna menciptakan kepuasan masyarakat dan menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2015 tentang Inovasi Pelayanan Publik menegaskan bahwa pemerintah harus terus melakukan inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik dan pada tahun 2019 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan kerjasama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Korps Aparatur Sipil Negara Republik Indonesia untuk membentuk Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. (GISA) dalam pembangunan pemerintah yang tujuannya sadar akan pengurusan administrasi kependudukan. Strategi yang ada dalam pelayanan administrasi kependudukan tentu akan meningkatkan percepatan pelayanan kepada masyarakat dari segi waktu, biaya, kualitas dan keterampilan (Setiyowati & Indartuti, 2022). Mengenai strategi administrasi pelayanan kependudukan untuk

meningkatkan pelayanan juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dimana instansi pemerintah terkhusus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan pelayanan yang terintegrasi, melakukan pelayanan sesuai dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) yaitu diselesaikan dalam waktu paling lama satu hari sejak dinyatakan lengkap oleh petugas, harus memiliki sarana pelayanan dan fasilitas yang memadai dan harus selalu melakukan inovasi dan memperbaiki kinerja pegawai terkait peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Terkait hal tersebut, Kabupaten Tuban menjadi Kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang selalu berusaha dan selalu melakukan peningkatan pelayanan publik yang berguna untuk memenuhi hak-hak masyarakat. Kabupaten Tuban sendiri juga memiliki jumlah penduduk yang lumayan banyak sehingga memerlukan perhatian dari pemerintah. Hal ini bisa di lihat pada tabel 1.1 yaitu menunjukkan jumlah penduduk perkecamatan di Kabupaten Tuban yang mengalami kenaikan pada Tahun 2019 dengan jumlah sebanyak 1.298.302 penduduk, sedangkan di tahun 2020 dengan jumlah sebanyak 1.305.066 penduduk. Berdasarkan data di atas penduduk paling banyak berada di Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban sebanyak 121.474 penduduk. Dalam hal ini, bisa dilihat bahwa jumlah penduduk yang terus bertambah dan berkembang perlu untuk diperhatikan dari Pemerintah Kabupaten Tuban khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan berbagai pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat dan dalam

rangka meningkatkan pelayanan publik terkhusus dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

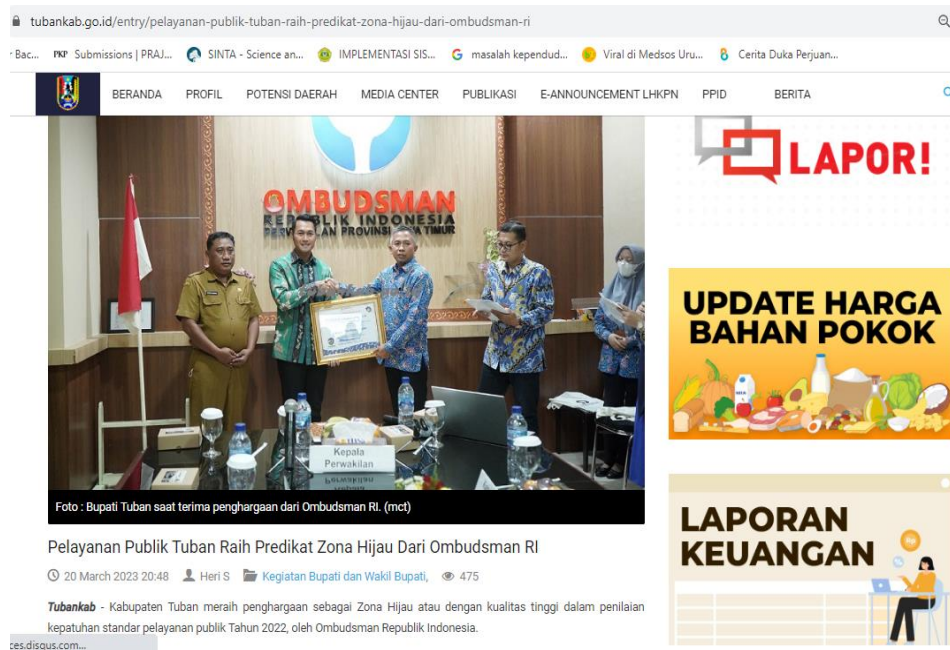
**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Tuban
Tahun 2019 dan 2020**

No	Kecamatan	2019	2020
1	Kenduruan	30.857	30.047
2	Bangilan	52.668	52.892
3	Senori	45.759	45.854
4	Singgahan	45.496	45.981
5	Montong	57.556	57.957
6	Parengan	59.913	59.716
7	Soko	90.668	91.646
8	Rengel	64.106	64.273
9	Grabagan	42.334	42.657
10	Plumpang	85.811	86.388
11	Widang	54.676	54.691
12	Palang	93.196	93.365
13	Semanding	120.486	121.474
14	Tuban	91.980	91.849
15	Jenu	58.724	59.576
16	Merakurak	62.182	62.787
17	Kerek	75.328	75.533
18	Tambakboyo	44.530	44.688
19	Jatirogo	60.140	60.399
20	Bancar	61.892	62.293
Total		1.298.302	1.305.066

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Tuban

Kabupaten Tuban juga menjadi salah satu Kabupaten di Jawa Timur yang mendapat penghargaan sebagai zona hijau atau standar pelayanan publik berkualitas tinggi pada tahun 2022 oleh Ombudsman Republik Indonesia. Penghargaan yang diterima Kabupaten Tuban berdasarkan hasil penilaian Opini Pengawasan Pelayanan Publik (OPPP) tahun 2022 terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tuban yang masuk zona hijau dengan skor 81,33. Penilaian ini juga didasarkan pada empat dimensi, yaitu input (variabel kompetensi petugas

pelayanan), proses (pemenuhan standar pelayanan publik), output (persepsi pengguna jasa terhadap penyelenggaraan mal) dan pengaduan (manajemen pengaduan atau informasi).



Gambar 1.3 Pelayanan Publik Tuban Raih Predikat Zona Hijau dari Ombudsman RI

Sumber: *website* tubankab.go.id

Pada Tahun 2023 Pemerintah Kabupaten Tuban juga meraih penghargaan kembali sebagai peringkat pertama penyelenggara pelayanan publik tingkat kabupaten dari Ombudsman Republik Indonesia. Kabupaten Tuban memperoleh nilai 97,44 pada penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu instansi di Kabupaten Tuban yang masuk dalam penilaian pelayanan publik terbaik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan publik terkait dengan pengurusan administrasi kependudukan (Heri, 2022).



Gambar 1.4 Pelayanan Publik Tuban Raih Peringkat Pertama dari Ombudsman RI

Sumber: *website* radartuban.jawapos.com

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan berbagai pelayanan terkait dengan dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Pindahan dan dokumen lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban merupakan lembaga atau lembaga pelayanan kepada masyarakat yang wajib memberikan pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban seperti penundaan dokumen yang dalam artian pemohon merasa dipersulit dalam pengurusan dokumen kependudukan yang menyebabkan pemohon menjadi enggan melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan seperti yang dikatakan oleh Pujianto (56) warga Kecamatan Tambakboyo, Tuban pada pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban masih semrawut:

“Pelayanan disini masih semrawut. Mosok seperti ini masuk dalam nominasi sebagai kabupaten dengan pelayanan terbaik,”

(<https://faktualnews.co/2018/08/06/pelayanan-di-kantor-dipendukcapil-tuban-dikeluhkan-warga/92481/>) diakses tanggal 31 Agustus 2023

Selain itu, di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tuban ada beberapa *tenant* yang sering kosong salah satunya pada *tenant* bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban pernah ditemui petugas yang tidak berada di meja pelayanan sehingga menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini masyarakat harus menunggu petugas untuk melakukan pelayanan. Hal ini juga disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Endah Nurul Kumarijati membenarkan bahwa ada beberapa tenant instansi atau stan pelayanan di MPP yang beberapa kali tidak ada aktivitas.

“Iya memang benar ada beberapa stan pelayanan yang tenant nya kosong tidak ada petugas seperti BNI, Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, BPN, sekarang kami perbarui peraturan melalui Memorandum of Understanding dan kalau bisa setiap tenant dijaga oleh dua orang.” (<https://radartuban.jawapos.com/daerah/863063252/sering-lengang-sejumlah-tenant-di-mal-pelayanan-publik-tuban-dievaluasi>) diakses pada tanggal 10 Desember 2023

Keluhan lainnya terkait administrasi kependudukan juga disampaikan oleh pemohon yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan bernama Khosiq. Pengurusan ini terkait dengan perbedaan nama pada dokumen surat nikah dengan dokumen administrasi kependudukan yang lainnya menjadi kendala karena merasa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban lama dan berbelit sehingga pelayanan administrasi kependudukan juga menghabiskan waktu yang cukup lama. Pemohon merasa

pengurusan tidak bisa langsung diselesaikan dan pemohon masih harus kembali di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tuban.

“katanya syarat awalnya kurang, seperti perbedaan nama surat nikahnya dengan data ijazah anak. Kemudian oleh petugas Dukcapil saya disuruh pembetulan atas perbedaan nama di tulisan surat nikah melalui sidang pengadilan.” (<https://bangsaonline.com/berita/50211/cerita-duka-perjuangan-warga-tuban-saat-urus-adminduk-bolak-balik-hingga-harus-ikut-sidang>) diakses tanggal 1 September 2023

Terkait permasalahan pengurusan dokumen juga disampaikan oleh pemohon lainnya. Warga merasa pengurusan dipersulit sehingga tidak bisa sekali selesai, sehingga warga melakukan tiga kali pengurusan. Keluhan ini disampaikan oleh warga yaitu Khosiq:

“Diharuskan menunggu tiga hari katanya, KK baru jadi. Dan sudah prosedurnya bertahap satu dokumen clear (selesai), baru dapat mengajukan dokumen lain. Artinya, mengurus KK selesai 3 hari kemudian, baru ngajukan lagi KTP. Selang tiga hari lagi, baru pengajuan akte lahir. Ini kan aneh, apalagi jika jawaban penafsiran aturan yang dimunculkan selalu berbeda-beda dari satu petugas ke petugas lain.” (<https://bangsaonline.com/berita/50211/cerita-duka-perjuangan-warga-tuban-saat-urus-adminduk-bolak-balik-hingga-harus-ikut-sidang>) diakses tanggal 1 September 2023

Terkait masalah tersebut, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yaitu Yoeliani Endang Poewati menjelaskan bahwa adanya perbedaan antara dokumen satu dengan dokumen lainnya menjadikan pengurusan administrasi kependudukan menjadi terkendala dan terkesan lama.

“Biasanya persyaratannya kurang atau dokumen suratnya tidak sama dengan dokumen lain. sehingga, dikembalikan untuk dilakukan pembetulan oleh pemohon.” (<https://bangsaonline.com/berita/50211/cerita-duka-perjuangan-warga-tuban-saat-urus-adminduk-bolak-balik-hingga-harus-ikut-sidang>) diakses tanggal 1 September 2023

Berawal dari berbagai adanya permasalahan yang ada maka pemerintah Kabupaten Tuban berupaya mengatasi permasalahan tersebut dengan membuat suatu strategi yang digunakan untuk memberikan kebaruan pelayanan. Strategi pelayanan menurut Iptidaiyah & Mulyawan (2022) merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan melalui pelayanan berupa sikap, kecepatan, hubungan atau faktor lain yang digunakan dalam memuaskan pelayanan kepada masyarakat. Faktor determinan strategi peningkatan pelayanan yang diberikan yaitu membuat beberapa inovasi pelayanan dalam faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan perbaikan pelayanan seperti inovasi Jadek (Jauh jadi Dekat), inovasi Cedak Mas (Cepat Dekat Masyarakat), Jemput Bola, dan kegiatan pelayanan lainnya seperti pelayanan di sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Tuban. Selain itu, dalam strategi pelayanan administrasi kependudukan juga senantiasa memperhatikan beberapa hal terkait dengan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan administrasi kependudukan secara online, peningkatan dan pengembangan sarana prasarana layanan, melakukan perjanjian kerjasama dengan instansi, peningkatan kualitas dan kapasitas petugas. Hal ini di sampaikan dalam wawancara dengan Bu Dini selaku bagian sekretariat sebagai berikut:

“Kami sudah berupaya terus melakukan kegiatan pelayanan yang sifatnya untuk meningkatkan pelayanan adminsuk, strateginya tentu saja banyak ya dari melakukan berbagai pelayanan seperti jemput bola dan program-program pelayanan dari dispedukcapil tuban. Strategi lainnya biasanya kami selalu memberikan pelatihan kerja kepada petugas untuk membekali kemampuan dari petugas, mengoptimalkan pelayanan di MPP lalu juga kami mengikuti pelayanan berdasarkan SOP yang ada dan menyediakan sarana untuk menunjang pelayanan.” Wawancara dilakukan pada 10 Oktober 2023

Hal ini juga sejalan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015, perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 14 Tahun 2012 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, tertib dan tidak diskriminatif dan mencapai standar pelayanan minimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya untuk terus melakukan berbagai pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Datang atau pelayanan yang dilakukan di sekolah-sekolah mengenai pembuatan KTP dan KIA serta dokumen lainnya. Meskipun begitu, dari segi pelayanan yang ada memerlukan penyesuaian utama dari operator.

Tabel 1.2 Data Hasil Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019 dan 2020

No	Uraian	Tahun	
		2019	2020
1.	KTP	54.524	117.989
2.	Kartu Keluarga	92.503	76.475
3.	Surat Pindah	7.914	3.613
4.	KIA	25.606	4.754
5.	SKTT	15	41
6.	Akta Kelahiran	20.297	17.347
7.	Akta Perkawinan	21	22
8.	Akta Perceraian	13	12
9.	Akta Kematian	3.696	2.829
10.	Dokumen Lainnya	6.083	1.642

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Tahun 2020

Dari data hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban pelayanan paling banyak di tahun 2020 adalah pelayanan KTP dengan jumlah 117.989, sedangkan di tahun 2019 pelayanan paling banyak yaitu

pada pembuatan Kartu Keluarga yaitu 92.503. Namun, di tahun 2020 banyak pelayanan administrasi kependudukan yang jumlahnya menurun drastis. Selain itu, pada tahun 2020 wajib KTP mencapai 1.020.047 orang, dari jumlah tersebut yang sudah melakukan perekaman sejumlah 961.296 orang atau sekitar 94,24% dari target nasional 96%. Lalu, terkait kepemilikan KIA di tahun 2020 anak usia 0-17 tahun hanya mencapai 4.754 lembar atau sekitar 1,67% dari 285.019 anak.

Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kesadaran warga terkait melakukan pengurusan dalam administrasi kependudukan. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan ini juga dikarenakan kurangnya sosialisasi aktif yang dilakukan oleh pihak instansi. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Hengky selaku staf bagian pengelolaan informasi dan teknologi sebagai berikut:

“Memang kami akui dalam sosialisasi kepada masyarakat ini masih kurang contohnya masih banyak KK yang belum barcode, Akta Kelahiran yang lama belum di perbarui. Terkait sosialisasi tidak ada anggarannya sehingga kami hanya sesekali melakukan sosialisasi dan itu biasanya bersamaan dengan acara yang lain. Baru-baru ini ada IKD dan yang bisa melakukan IKD hanya dari petugas SIAK yang memiliki akun, Tapi banyak masyarakat di Tuban yang nggak tahu IKD itu fungsinya apa karena ya memang kami jarang sosialisasi ke masyarakat, dan biasanya hanya lewat Instagram saja.” Wawancara dilakukan pada 10 Oktober 2023

Sosialisasi yang kurang kepada masyarakat juga menyebabkan minat masyarakat untuk melakukan berbagai pengurusan administrasi kependudukan menjadi menurun seperti banyak kartu keluarga yang belum diganti ke barcode atau akta kelahiran lama yang belum di urus. Selain itu, terkait dengan sosialisasi juga kurang dilakukan kepada masyarakat terkait dengan pengaktifan Identitas Kependudukan Digital (IKD), padahal pada program IKD ini setiap daerah

memiliki target nasional yaitu tahun 2023 yaitu 25% penduduk harus memiliki IKD. Program IKD sendiri dimulai awal Desember 2022 hingga awal bulan Oktober 2023 ini belum mencapai target karena hanya ada sekitar 10.717 orang yang melakukan aktivasi atau sekitar 4,6%. Sedangkan, Kabupaten Tuban memiliki target 25% atau 233.000 penduduk dari jumlah penduduk wajib KTP yang sudah melakukan perekaman yaitu 996.000 penduduk di Kabupaten Tuban harus melakukan aktivasi IKD. Bahkan, dari 3.000 orang yang sudah melakukan aktivasi IKD tersebut kebanyakan dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Polisi/TNI, dan aparatur pemerintah lainnya. Hal ini juga diakui oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Rohman Ubaid:

“Masyarakat memang perlu mendapatkan sosialisasi terkait pentingnya pengurusan dokumen adminduk dan keberadaan IKD dan kemanfaatannya. Karena masyarakat belum banyak yang tahu, sehingga perlu waktu untuk menyampaikan ini.” (<https://radartuban.jawapos.com/nasional/861330823/ktp-digital-minim-peminat-tiga-bulan-baru-terrealisasi-3-ribu>) diakses pada tanggal 20 September 2023

Hal lain terkait peningkatan pelayanan administrasi kependudukan ini dalam pelayanan strategi juga dilakukan melalui menyiapkan alat cetak dokumen di setiap bidang pelayanan. Alat cetak ini sudah terverifikasi dan telah berstandar Direktorat Jenderal Kependudukan yang bisa digunakan untuk mencetak dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, surat pindah warga, dan dokumen lainnya. Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan untuk pembuatan dokumen kependudukan tersebut tidak memungut biaya. Namun, fakta yang ada di lapangan meskipun sudah diberikan alat cetak sendiri namun proses cetak dokumen kependudukan yang lain

seperti kartu keluarga, akta kelahiran, akta kemarian masih tetap membutuhkan waktu yang cukup lama dan bisa dibilang lebih dari waktu yang ditentukan sesuai dengan *Standar Operational Procedure* (SOP) yaitu tiga hari sampai dengan satu minggu. Bahkan hal tersebut diakui oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, bahwa pembuatan dokumen kependudukan di kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Tuban terkadang memang lama bahkan juga bisa memakan waktu sampai minggu-minggu hingga bertahun-tahun.

“Memang ada pembuatan dokumen yang lebih dari waktu yang ditentukan, dokumen seperti akta kelahiran, kematian, KTP dan dokumen lainnya bisa hingga satu tahun setengah belum jadi, itu karena bermasalah.”

(<https://jatim.tribunnews.com/2018/09/05/dispensdukcapil-tuban-ungkap-alasan-lamanya-pembuatan-e-ktp-dokumen-administrasi-ada-yang-sampai-bertahun-tahun>) diakses pada tanggal 17 September 2023

Adanya keterlambatan dalam proses pembuatan dokumen kependudukan ini perlu untuk dilakukan perbaikan agar masyarakat juga merasa puas terkait dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan menurut Maria Stella (2019) merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan bagi pelanggan sehingga menimbulkan rasa kepuasan. Layanan yang baik juga menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dimana hal ini menjadi salah satu alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan membantu masyarakat memiliki dokumen-dokumen kependudukan yang lengkap dan benar. Menurut Kepala Seksi Pindah Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban Purwanto pelayanan keliling juga dilakukan

sebagai salah satu strategi meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban untuk membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan.

“Program layanan keliling ini bukti bahwa Dispendukcapil siap memberikan pelayanan terbaik dengan jemput bola di desa-desa dengan kerjasama pihak kecamatan.” (<https://www.jatimpos.co/jatim/pantura/1051-lagi-dispendukcapil-tuban-berikan-layanan-keliling-di-20-kecamatan>) diakses pada tanggal 5 September 2023

Pelayanan jemput bola dilakukan ini dengan mendatangi di rumah- rumah warga untuk melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Namun, pelayanan jemput bola ini tidak bisa berjalan dengan maksimal karena sarana pelayanan yang kurang memadai. Para warga yang ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti KK *barcode*, akta kelahiran, akta kematian tidak bisa langsung selesai. Dokumen-dokumen para warga akan dibawa terlebih dahulu ke kantor oleh petugas untuk di proses karena sarana seperti komputer dan alat cetak ada di kantor instansi saja. Sedangkan, para masyarakat harus menunggu beberapa hari atau bahkan beberapa minggu untuk menerima kembali dokumen kependudukan tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak Eddy Staf Bidang Pendaftaran Penduduk sebagai berikut:

“Sarana pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban ini sudah cukup untuk menerbitkan dokumen. Tapi memang saya kalau sarana pelayanan untuk jemput bola kami ini kurang, biasanya kami pinjam juga laptop petugas buat pelayanan jemput bola. Kalau tidak memungkinkan biasanya berkas masyarakat kami kumpulkan dulu lalu kami bawa ke kantor buat kami proses disana dan kami terbitkan di kantor”
Wawancara dilakukan pada 10 Oktober 2023

Strategi-strategi pelayanan lainnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tuban dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan ini para petugas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) juga dibekali dengan pelatihan. Terkait jaringan internet yang ada juga diperbaiki sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa stabil dan bisa berjalan tanpa adanya penundaan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban juga melakukan kerja sama dengan berbagai instansi yang ada di Kabupaten Tuban dan juga sekolah-sekolah yang ada di Kabupaten Tuban. Namun, lagi-lagi faktanya jaringan (SIAK) yang ada di juga terkendala sehingga menjadi tidak stabil dan pengurusan menjadi tertunda.

Dalam strategi peningkatan pelayanan di Kabupaten Tuban masih juga ditemui beberapa permasalahan. Permasalahan tersebut baik terkait kinerja pegawai, standar pelayanan, sosialisasi program, pelaksanaan pelayanan dan sarana pelayanan meskipun Pemerintah Kabupaten Tuban sudah memiliki kebijakan terkait dengan peraturan pelayanan administrasi kependudukan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015. Selain itu, belum ada pembahasan khusus mengenai faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban yang dilakukan untuk memberikan saran dan kritik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Maka, dalam hal faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban bisa diukur menggunakan teori dari Moenir (2006) dalam Taufiqurokhman & Satipsi (2018) yaitu ada lima faktor strategi yang mendukung berlangsungnya peningkatan pelayanan yang baik dan memuaskan

pada instansi pemerintah yaitu kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan dan tersediannya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan. Kelima faktor tersebut cocok dijadikan sebagai rujukan dalam faktor determinan strategi peningkatan pelayanan sebab kelima kriterianya sesuai dan relevan dengan strategi Kabupaten Tuban dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan administrasi kependudukan secara online, standar pelayanan jelas, peningkatan dan pengembangan sarana prasarana layanan, melakukan perjanjian kerjasama dengan instansi, peningkatan kualitas dan kapasitas petugas. Berdasarkan uraian pada latar belakang yang sudah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Faktor Determinan Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tuban.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan penulis tertarik untuk membuat rumusan masalah yang akan dijadikan pembahasan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mendeskripsikan faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah dapat menambah wawasan dan memberikan manfaat yang berguna kepada berbagai pihak penyusun maupun pihak yang lainnya yang perlu mengetahui faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai teori yang berkaitan dengan faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini menjadi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur serta diharapkan memberikan pengalaman dan pengetahuan terkait dengan faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban.

b) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber kajian dan sumber referensi bagi akademisi yang memiliki lingkup penelitian yang sama terutama bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Prodi Administrasi Publik.

c) Bagi Kabupaten Tuban

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan wawasan sebagai masukan dalam pengembangan maupun peningkatan strategi dari pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.