

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan amanat yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945, yang menyatakan bahwa negara bertanggung jawab untuk mencukupi hak-hak dasar setiap warga negara. Dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang adil dan merata untuk memastikan setiap orang mendapatkan akses terhadap kebutuhan dasar seperti, administrasi kependudukan, kesehatan pendidikan, dan layanan lainnya. Hal ini selaras dengan prinsip bahwa negara harus hadir untuk melayani masyarakat guna menciptakan kesejahteraan dan keadilan sosial bagi semua masyarakat (Syahriar et al., 2024). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan: “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pasal 344, ayat (1) dirumuskan bahwa: “Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah”. Selanjutnya di ayat (2) disebutkan bahwa, “pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;

keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan”. Atas dasar itu pemerintah daerah wajib memastikan penyelenggaraan pelayanan publik terlaksana secara maksimal. Pelayanan tersebut harus dilaksanakan dalam kerangka wewenang yang dialihkan kepada pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah bertanggung jawab penuh untuk mengatur, mengelola, dan melaksanakan pelayanan publik bagi masyarakat di wilayahnya (Aristawati et al., 2024).

Pelayanan publik merupakan penyediaan jasa atau barang yang dibutuhkan oleh masyarakat di berbagai bidang. Layanan ini bisa diberikan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik dari pemerintah maupun swasta, dengan tujuan membantu dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka (Dilapanga, 2021). Pelayanan publik tidak hanya sebatas memberikan akses masyarakat kepada barang atau jasa, tetapi juga memastikan bahwa proses pemberiannya dilakukan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Artinya kualitas pelayanan menjadi kunci penting dimana setiap pelayanan harus berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Lestari & Santoso, 2022a).

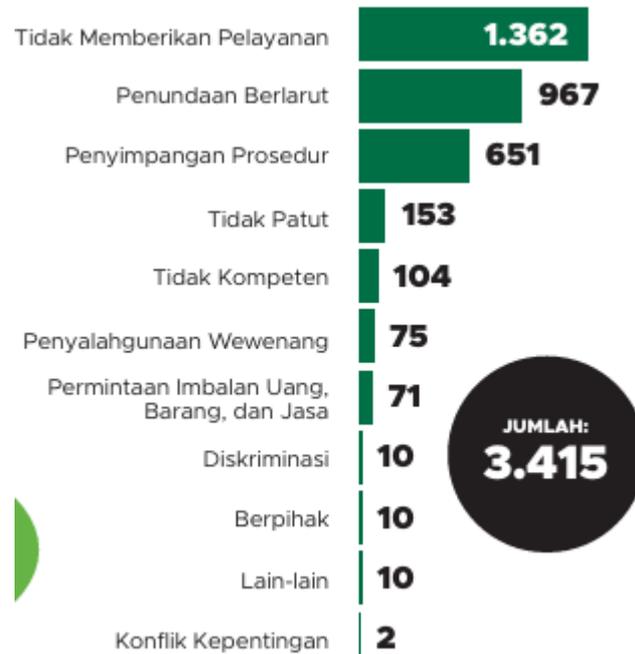
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjabarkan beberapa jenis kegiatan pelayanan publik, antara lain:

1. Pelayanan Administratif, yaitu jenis layanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen ini mencakup sertifikat kompetensi, status kewarganegaraan, hingga bukti kepemilikan barang. Contohnya meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), paspor, dan dokumen serupa lainnya.

2. Pelayanan Barang, yaitu jenis layanan yang menghasilkan bermacam produk yang dipakai oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan Listrik, air bersih, dan kebutuhan sejenis lainnya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu layanan yang menyediakan semua bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti transportasi, pendidikan, layanan kesehatan, layanan pos, dan sebagainya.

Pelayanan publik yang berkualitas sering dinamakan sebagai pelayanan prima, yaitu layanan terbaik yang sesuai dengan standard kualitas tertentu. Hal ini menjadi kewajiban sekaligus komitmen penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat, berkualitas, terjangkau, sederhana, dan terukur kepada masyarakat (Salma & Nawangsari, 2022).

Permintaan terhadap pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat. Salah satu alasan utama peningkatan permintaan terhadap pelayanan publik yaitu ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada. Ketika pelayanan dianggap lamban, tidak efisien, atau bahkan terjadi korupsi masyarakat akan menyuarkan kebutuhan mereka terhadap perbaikan pelayanan (Lestari & Santoso, 2022b). Seperti data yang dihimpun oleh Ombudsman RI di buku laporan tahunan 2023, lebih dari 10 jenis maladministrasi selama tahun 2023. Dari 7.392 laporan yang diterima dari masyarakat, sebanyak 3.415 laporan diduga mengandung maladministrasi. Kasus paling umum melibatkan tidak diberikannya pelayanan dan penundaan yang berkepanjangan dalam menangani laporan masyarakat. Selain itu ditemukan juga penyimpangan prosedur serta beberapa kasus di mana petugas meminta imbalan dalam proses pelayanan.



**Gambar 1.1 Jumlah dugaan maladministrasi di Indonesia**

Sumber: Ombudsman RI (2023)

Pemerintah Pusat memberikan wewenang kepada daerah otonom untuk mengelola urusan internal mereka sendiri dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aspirasinya (Nurmandi et al., 2021). Penguatan kewenangan pemerintah daerah melalui kebijakan otonomi telah memajukan demokrasi lokal, terutama melalui penerapan keterbukaan informasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Desentralisasi dan otonomi daerah bertujuan untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat yang diberikan pelayanan, sehingga kebutuhan dan kepentingan warga dapat diakomodasi demi tercapainya kesejahteraan (Suharto, 2020). Paradigma desentralisasi juga meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menuntut pelayanan publik yang berkualitas, merupakan tanggung jawab pemerintah daerah. Penyelenggara pelayanan publik wajib melaksanakan wewenangnya dengan baik karena masyarakat mempunyai

hak untuk mengawasi, mempertanyakan, dan menuntut pertanggungjawaban dari aparat pemerintah. (Baru et al., 2021).

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, disebutkan: “bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”. Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu tugas wajib yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat. Layanan administrasi kependudukan yang mencakup pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil adalah bagian dari pelayanan publik yang mesti dijalankan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Fadhil & Ilham, 2019).

Di Indonesia administrasi kependudukan mencakup serangkaian aktivitas yang memiliki tujuan untuk mengorganisir informasi dan data mengenai penduduk dengan cara yang teratur dan sistematis. Proses ini melibatkan pencatatan data penduduk, pembuatan identitas resmi, pendataan, serta pemeliharaan sistem basis data kependudukan. Peran administrasi kependudukan sangat penting karena menjadi landasan untuk perencanaan pembangunan, penyusunan kebijakan publik, dan penentuan alokasi sumber daya (Setya & Octaviani, 2022). Dengan adanya

sistem ini pemerintah dapat mengelola dan memantau jumlah penduduk secara akurat, serta memahami kebutuhan dan karakteristik masyarakat. Data kependudukan yang terkumpul sangat membantu pemerintah dalam merencanakan pembangunan, mendistribusikan sumber daya secara tepat, dan merumuskan kebijakan publik yang lebih efektif (Sifa et al., 2024). Selain itu administrasi kependudukan juga berperan penting dalam mendukung penyediaan layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan program sosial untuk masyarakat. Data yang akurat tentang penduduk sangat diperlukan dalam proses demokrasi, seperti dalam pemilihan umum dan penentuan daerah pemilihan. (Abidin et al., 2024).

Pengelolaan data penduduk secara sistematis pemerintah tidak hanya dapat memastikan ketersediaan informasi yang akurat mengenai jumlah dan sebaran penduduk, tetapi juga mampu memahami lebih dalam karakteristik, kebutuhan, dan tantangan yang dihadapi oleh masyarakat (Wulandari, 2021). Informasi yang dihasilkan dari administrasi kependudukan berfungsi sebagai fondasi utama dalam perencanaan pembangunan nasional dan daerah. Data ini membantu pemerintah merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran, memastikan bahwa alokasi sumber daya, seperti anggaran, fasilitas, dan layanan, disesuaikan dengan kebutuhan penduduk yang sebenarnya (Agustina & Hariyoko, 2024). Misalnya, di sektor pendidikan data kependudukan digunakan untuk menentukan jumlah sekolah yang diperlukan di suatu wilayah, sedangkan di sektor kesehatan data tersebut membantu memastikan ketersediaan layanan kesehatan di lokasi yang paling membutuhkan (Aisyi et al., 2024).

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006, pasal 59, ayat (1) dokumen kependudukan mencakup berbagai jenis, antara lain data pribadi penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta pencatatan sipil, serta surat keterangan kependudukan. Secara keseluruhan administrasi kependudukan menjadi pilar penting yang mendukung jalannya pemerintahan yang efisien dan berkelanjutan. Keberhasilan dalam mengelola data penduduk yang akurat dan terkini tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat hubungan antara negara dan warganya dengan menjamin perlindungan hak-hak dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Luthfiyyah, 2023). Administrasi kependudukan yang dikelola dengan baik menjadi salah satu penopang utama keberhasilan pemerintahan untuk mewujudkan tata kelola yang efektif dan berkeadilan. Ketika data penduduk dikelola secara akurat dan terkini pemerintah mampu membuat kebijakan yang lebih tepat sasaran, mendistribusikan sumber daya dengan lebih efisien, dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat (Purwiasih, 2023).

Pencatatan data kependudukan harus dilakukan dengan sangat teliti karena merupakan dasar bagi berbagai aspek penting dalam pemerintahan dan kehidupan masyarakat. Data kependudukan yang akurat diperlukan untuk penyusunan kebijakan publik. Pemerintah memerlukan informasi yang tepat tentang jumlah penduduk, distribusi usia, pekerjaan, dan status sosial ekonomi untuk membuat program-program pembangunan yang relevan dan efektif (Sifa et al., 2024). Kesalahan dalam pencatatan data kependudukan dapat menyebabkan kerumitan di masa depan, baik bagi warga maupun pemerintah. Hal ini didukung oleh

pernyataan Dirjen Dukcapil, Teguh Setyabudi yang dimuat dalam [disdukcapil.bandaacehkota.go.id/](https://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/) yang tertulis sebagai berikut:

“Sebab Dafdukcapil ini sangat berkelindan dengan hukum keluarga, sehingga kalau tidak teliti, cermat dan akurat akan rawan gugatan atau menghadapi panggilan dari aparat penegak hukum (APH)”.

Sumber: (<https://disdukcapil.bandaacehkota.go.id/dirjen-dukcapil-ingatkan-petugas-layanan-dan-masyarakat-harus-teliti-dan-cermat/>, diakses 24/09/2024)

Untuk diakui sebagai warga negara Indonesia yang sah setiap orang harus memiliki identitas resmi, seperti Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan dokumen kependudukan lainnya. Identitas ini bukan hanya sekadar tanda pengenal, tetapi juga menjadi dasar penting dalam mengakses berbagai hak sebagai warga negara (Rahma et al., 2023). Data kependudukan yang teliti merupakan dasar bagi hak dari setiap warga negara, jika data yang dicatat salah atau tidak akurat seseorang bisa kehilangan akses terhadap hak-hak dasar tersebut. Selain itu ketelitian saat pencatatan data kependudukan untuk memastikan bahwa setiap orang dapat diakui secara legal oleh negara (Bakence et al., 2024).

Setiap individu akan menghadapi berbagai peristiwa penting, seperti peristiwa kematian, kelahiran, perceraian, perkawinan, serta peristiwa penting lainnya. Pencatatan terhadap peristiwa-peristiwa penting ini perlu dilakukan untuk menciptakan masyarakat yang tertib dan teratur, sekaligus menjamin adanya kepastian hukum (Christianingsih, 2020). Di Kota Tasikmalaya sama dengan di banyak wilayah lain pencatatan peristiwa penting seperti kematian, kelahiran, perceraian dan perkawinan menjadi hal yang harus diperhatikan. Dinas

Kependudukan dan Pencaatatan Sipil Kota Tasikmalaya berperan penting dalam memastikan setiap peristiwa tersebut tercatat dengan baik.

**Tabel 1.1**

**Jumlah nikah dan talak/cerai menurut Kecamatan di Kota Tasikmalaya**

Kecamatan <i>Subdistrict</i>	Nikah <sup>1</sup> <i>Marriages</i>	Cerai <sup>2</sup> <i>Divorces</i>
	2023	2023
(1)	(2)	(3)
Kawalu	672	188
Tamansari	546	162
Cibeureum	497	163
Purbaratu	285	96
Tawang	366	160
Cihideung	476	198
Mangkubumi	662	193
Indihiang	387	142
Bungursari	395	177
Cipedes	557	202
<b>Kota Tasikmalaya</b>	<b>4.843</b>	<b>1.681</b>

Sumber: BPS Kota Tasikmalaya (2024)

Seiring dengan peningkatan pengetahuan dan kesadaran masyarakat, permintaan terhadap pelayanan yang berkualitas menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah Kota Tasikmalaya untuk merealisasikannya. Masyarakat Kota Tasikmalaya membutuhkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan mudah dijangkau yang dapat memberikan solusi atas berbagai masalah mereka sehari-hari, mulai dari administrasi hingga pelayanan sosial dan ekonomi (Rosmajudi, 2020). Sebagai fasilitator layanan publik yang diperlukan masyarakat, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk terus berusaha menyediakan pelayanan terbaik supaya bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik (Fetni et al., 2024).

Kota Tasikmalaya berperan sebagai pusat kegiatan penting di wilayah Priangan Timur, mencakup pemerintahan, perekonomian, pendidikan, kesehatan, distribusi, dan perdagangan. Kota ini juga berfungsi sebagai pusat pengembangan wilayah Priangan Timur, yang menjadi hinterland bagi Bandung Raya, pelabuhan Cirebon, dan pelabuhan Cilacap (Bappelitbangda Kota Tasikmalaya, 2022). Kota Tasikmalaya juga dijuluki sebagai Sang Mutiara dari Priangan Timur dan Kota Santri. Pada Rabu 24 April 2024, Pemerintah Kota Tasikmalaya berhasil masuk ke dalam daftar 10 kota yang menerima penghargaan dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Award 2024, untuk pertama kalinya. Kota Tasikmalaya menjadi satu-satunya kota dari Provinsi Jawa Barat yang berhasil meraih nominasi ini.

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Ombudsman RI Nomor 418 Tahun 2023 tentang Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2023, Pemerintah Kota Tasikmalaya berhasil meraih predikat Zona Hijau dengan skor kepatuhan sebesar 90,35, yang masuk dalam Kategori A dan mendapatkan opini kualitas tertinggi. Pencapaian ini menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan kenaikan nilai sebesar 26,41 poin dibandingkan dengan tahun 2022, di mana Pemerintah Kota Tasikmalaya hanya memperoleh nilai 63,94. Keberhasilan ini adalah berkat upaya maksimal dan dedikasi semua perangkat daerah untuk memenuhi indikator penilaian kepatuhan yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Penilaian ini mencakup variabel atributif dan substantif dalam empat dimensi, yaitu: Dimensi Input, yang mencakup kompetensi penyelenggara dan sarana prasarana; Dimensi Proses, yang berfokus pada standar pelayanan;

Dimensi Output, yang mengukur opini terhadap maladministrasi; serta Dimensi Pengaduan, yang berhubungan dengan pengelolaan pengaduan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik ini dipantau oleh Ombudsman RI melalui pemeriksaan dokumen, observasi dan wawancara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tasikmalaya adalah organisasi daerah atau lembaga pemerintah yang bertugas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Disdukcapil merupakan sebuah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat. Kehadirannya memiliki dampak signifikan di berbagai sektor, seperti pendidikan, layanan kesehatan, hak warga negara, kebijakan publik, dan lain-lain. Melalui pelaksanaan tugas yang tepat dan efisien, Disdukcapil memainkan peran penting untuk mendorong tata kelola yang baik serta menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat (Luthfiyyah, 2023). Disdukcapil memiliki tugas utama untuk menjalankan kewajiban pemerintahan yang berkaitan dengan administrasi pencatatan sipil dan kependudukan, termasuk dalam hal penyediaan layanan administrasi kependudukan, pengelolaan informasi terkait, serta pemanfaatan data kependudukan (Dilapanga, 2021).

Disdukcapil Kota Tasikmalaya adalah bagian dari pelaksana otonomi daerah yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang pencatatan sipil dan kependudukan. Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 62 Tahun 2021 tentang Tugas Pokok dan Rincian Tugas Unit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya memberikan landasan hukum yang jelas untuk pelaksanaan fungsi dan kewajiban Disdukcapil di Kota

Tasikmalaya. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap unit dalam Disdukcapil bekerja berdasarkan dengan tugas pokok dan fungsinya dengan efisien dan tepat sasaran. Dengan hal itu tugas pokok yang diemban oleh Disdukcapil, mencakup pengelolaan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, serta pemanfaatan data kependudukan yang akurat. Setiap unit dalam dinas tersebut diberikan rincian tugas yang spesifik agar dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik, mulai dari pembuatan dokumen kependudukan, seperti akta kelahiran, KTP, KK, hingga pencatatan peristiwa penting lainnya seperti pernikahan, perceraian, kematian dan kelahiran.

Disdukcapil Kota Tasikmalaya berhasil meraih penghargaan atas kinerja yang luar biasa, dedikasi tinggi, komitmen kuat, serta konsistensi dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan administrasi kependudukan pada tahun 2020. Penghargaan dengan kategori “DISDUKCAPIL BISA” tersebut diberikan oleh Menteri Dalam Negeri dalam acara Rakornas yang dilaksanakan secara online melalui Zoom dan disiarkan secara langsung di YouTube, diikuti oleh seluruh jajaran Dukcapil dari pusat, provinsi, hingga kabupaten/kota se-Indonesia. Acara ini berlangsung pada Selasa, 30 Maret 2021. Kemudian pada 19 Februari 2024 Disdukcapil Kota Tasikmalaya mendapatkan 3 penghargaan, yaitu Penghargaan Terbaik I Perekaman KTP-el DP4 (Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu) Award Kategori Kota Tingkat Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2024; Penghargaan Lifetime Achievement; dan Pembina Adminduk Perekaman KTP-el DP4 2024 Kategori Kota. Penghargaan tersebut diraih dalam acara “Transformasi Digital dan Penataan Sumber Daya Manusia Pelayanan Administrasi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat” yang diadakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 13 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2024, salah inovasi untuk peningkatan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Tasikmalaya dalam layanan administrasi kependudukan adalah penyerahan langsung dokumen KK dan KTP yang baru kepada pasangan pengantin saat akad nikah melalui program yang dinamakan “PASUTRI” (Pasca Akad Nikah Suami Istri Terima Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Program ini diluncurkan pada Desember 2022 oleh Penjabat Wali Kota Tasikmalaya, Dr. Cheka Virgowansyah, SSTP., M.E. Program ini dirancang untuk mempercepat proses pelayanan dan mengurangi risiko maladministrasi atau penyimpangan dalam pelayanan kependudukan bagi masyarakat. Pemerintah Kota Tasikmalaya terus berusaha untuk mengoptimalkan kualitas layanan untuk masyarakat, khususnya yang bersangkutan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Diskominfo Kota Tasikmalaya, 2022).

Merujuk pada RKPD Kota Tasikmalaya tahun 2024, program PASUTRI ini adalah bentuk inovasi dan terobosan yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya untuk memperbaiki layanan pembuatan dokumen kependudukan untuk pasangan yang baru menikah. Program ini merupakan bentuk kerjasama antara Pemerintah Kota Tasikmalaya dan Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya. Inovasi PASUTRI bertujuan untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan dalam melakukan perubahan data pada dokumen kependudukan masyarakat Kota Tasikmalaya setelah melangsungkan pernikahan di seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) tingkat kecamatan di Kota Tasikmalaya. Inovasi ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berfokus pada kepuasan masyarakat melalui kolaborasi antarinstansi dan pendekatan yang lebih proaktif. Kerja sama antara Disdukcapil Kota Tasikmalaya dan KUA menjadi bukti bahwa koordinasi yang solid dapat menghasilkan layanan yang lebih responsif, efektif, dan efisien. Hal ini didukung oleh pernyataan Deputy Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana Kemenpan RB, Rini Widyantini yang dimuat dalam <https://www.kemdiktisaintek.go.id/> yang tertulis sebagai berikut:

“Dimulai dari meningkatkan koordinasi antar instansi pemerintah, membantu koordinasi dan menghilangkan silo antar instansi pemerintah, serta meningkatkan kapasitas dan kapabilitas regulator dan penyusunan kebijakan dalam merumuskan kebijakan”

Sumber: (<https://www.kemdiktisaintek.go.id/kabar-dikti/menju-satu-data-indonesia-peran-dan-kolaborasi-antar-lembaga-diperlukan/>, diakses 18/12/2024)

Pada program PASUTRI beberapa ruang lingkup, di antaranya yang pertama, mengadakan sosialisasi dan penyuluhan terkait pelayanan terpadu penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat yang telah melangsungkan pernikahan di seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Kota Tasikmalaya. Kedua, menyediakan data masyarakat yang telah menikah, memenuhi persyaratan untuk perubahan data, dan memiliki Buku Nikah yang sah secara hukum. ketiga, melakukan proses verifikasi, pencetakan, serta penyerahan dokumen kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan

Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat yang telah melangsungkan pernikahan di seluruh KUA Kecamatan di Kota Tasikmalaya. Inovasi ini memberikan manfaat bagi tiga pihak utama yang terlibat, yaitu:

1. Masyarakat
  - a. Kepemilikan. Mempermudah masyarakat yang telah menikah untuk memiliki dokumen kependudukan baru.
  - b. Pemutakhiran. Data dan dokumen kependudukan diperbarui sesuai dengan status setelah pernikahan.
  - c. Kemudahan. Proses mendapatkan Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik (KTP-el) dengan status baru cukup dilakukan melalui pemberkasan di KUA.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - a. Pembaruan Database. Data kependudukan masyarakat yang akan menikah dapat langsung diperbarui.
  - b. Pengurangan Antrian. Antrian dalam pengurusan administrasi kependudukan berkurang karena pemberkasan cukup dilakukan di KUA.
  - c. Peningkatan Kualitas Pelayanan. Layanan Pasutri membantu meningkatkan kualitas pelayanan di Dukcapil.
3. Kementerian Agama
  - a. Verifikasi Data. Mempermudah proses verifikasi dan validasi data calon pengantin.
  - b. *Single Identity Number* (SIN). Mendukung pembangunan SIN dalam konteks pernikahan.
  - c. Peningkatan Layanan. Meningkatkan kualitas layanan Kementerian Agama melalui program Pasutri.

Setelah menikah pasangan suami istri biasanya perlu memperbarui dokumen kependudukan mereka, yaitu KK dan KTP-el, untuk mencerminkan perubahan status pernikahan. Melalui program PASUTRI proses pembaruan KK dan KTP-el ini dilakukan secara terpadu di KUA. Sebelum melangsungkan akad nikah atau berbarengan dengan pendaftaran pernikahan calon pasangan cukup menyerahkan dokumen persyaratan di KUA. Proses verifikasi, pencetakan, dan penyerahan dokumen dilakukan secara otomatis melalui kerja sama antara KUA dan Disdukcapil. Program ini memberikan kemudahan bagi pasangan karena

mereka tidak perlu mengurus langsung ke kantori Disdukcapil, sehingga lebih hemat waktu dan tenaga. Program PASUTRI berhasil meraih penghargaan sebagai juara ke-3 dalam Kompetisi Inovasi Kota Tasikmalaya (KITA) yang diadakan oleh Bapelitbangda Kota Tasikmalaya dalam rangka menyambut hari jadi Kota Tasikmalaya ke-23 pada tahun 2024. Keberhasilan ini menunjukkan komitmen Disdukcapil Kota Tasikmalaya untuk terus berinovasi dalam memudahkan akses pelayanan kependudukan, khususnya bagi pasangan yang baru menikah serta untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Disdukcapil Kota Tasikmalaya, seperti banyak instansi lainnya yang berfokus di bidang pelayanan publik, meskipun sudah berusaha meningkatkan kualitas layanannya, tetapi masih menghadapi sejumlah keluhan dari masyarakat. Masyarakat merasa pelayanan data vital kependudukan masih belum efektif dan efisien yang pada akhirnya permasalahan ini dibawa oleh PMII Kota Tasikmalaya ke forum audiensi yang diadakan oleh Komisi 1 DPRD Kota Tasikmalaya dan meminta supaya DPRD bisa mengevaluasi kinerja dari Disdukcapil Kota Tasikmalaya. Ketua PMII Kota Tasikmalaya, Muhaemin Abdul Basit, dikutip dalam fokuspriangan.id mengatakan:

“Kami meminta kepada Pemerintah terkhusus Disdukcapil untuk dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal administrasi kependudukan serta meminta kepada DPRD untuk mengevaluasi kinerja Disdukcapil dalam permasalahan administrasi kependudukan di Kota Tasikmalaya,”

Sumber: (<https://fokuspriangan.id/2022/03/16/terkait-pelayanan-data-vital-kependudukan-anggota-komisi-i-dprd-kota-tasik-terima-audiensi-pcii/>, diakses 24/09/2024)

Kemudian juga ada masyarakat yang merasa bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya maksimal. Seperti yang dirasakan oleh salah seorang masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan yang dikutip dari berita [tentarapolisi.id](https://tentarapolisi.id) sebagai berikut:

”Saya seperti di pingpong ke sana kemari dalam pengurusan dokumen kependudukan karena ada masalah kartu keluarga, saya di arahkan menemui seorang kasie PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK beliau melihat berkas dokumen kependudukan ternyata harus konsultasi dengan kabid PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK ternyata Pa Kabid tidak ada di Ruangan, saya tunggu sampai jam 11.00 belum datang juga ada yang kasih tau bahwa Pa Kabid lagi ke sekolah anaknya nanti datang lagi setelah jumatan, ternyata di tunggu sampai jam 13.30 belum ada juga Pa Kabidnya, saya pulang dengan rasa kecewa ternyata bertemu dengan pejabat eselon III sulit”.

Sumber: (<https://tentarapolisi.id/pelayanan-disdukcapil-kota-tasikmalaya-belum-maksimal-melayani-masyarakat.html>, diakses 24/09/2024)

Hal ini bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021, yang mengharuskan Pegawai Negeri Sipil (PNS) hadir dan mematuhi jam kerja yang sudah ditentukan. Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan terkait adanya kesalahan dalam penginputan data kependudukan serta pelayanan yang dianggap belum efektif dan efisien. Pelayanan yang tidak efektif dan efisien juga memperpanjang proses pengurusan administrasi menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya.

Program PASUTRI *launching* pada Desember 2022, kemudian sempat menghadapi sejumlah kendala yang mengakibatkan pelaksanaannya tidak berjalan secara optimal. Namun, setelah melalui evaluasi pada Agustus 2024, berbagai aspek program tersebut ditinjau ulang untuk memperbaiki proses pelaksanaannya. Dengan adanya evaluasi tersebut program PASUTRI kembali dijalankan.

Masyarakat juga mengeluhkan terkait program PASUTRI yang belum sepenuhnya berjalan, dikutip dari berita detikjabar sebagai berikut:

"Tanggal 28 Desember kemarin saya menikah, tapi tidak ada. KTP dan KK saya tidak langsung update. Biasa saja hanya dapat buku nikah,"

"Kecewa saja, kan kemarin viral di awal bulan Desember setiap pasangan yang menikah katanya akan langsung diberi KTP dan KK yang sudah di-update, tapi ternyata tidak ada,"

Sumber: (<https://www.detik.com/jabar/berita/d-6494284/program-inovasi-update-data-pasutri-di-tasik-mandek>), diakses 07/11/2024)

Hal tersebut tidak sejalan dengan tujuan program PASUTRI, yaitu untuk mempercepat proses pelayanan dan memberikan pelayanan publik yang lebih responsif pada kebutuhan masyarakat. Hal ini didukung oleh pernyataan Plt. Kadisdukcapil Kota Tasikmalaya, Iman Budiman, dikutip dari [dinasdukcapil.tasikmalayakota.go.id](https://dinasdukcapil.tasikmalayakota.go.id), sebagai berikut:

“Layanan Pasutri ini merupakan suatu inovasi yang diluncurkan dalam rangka meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan lebih menjangkau masyarakat khususnya bagi warga yang saat itu melangsungkan pernikahan sehingga pada saat setelah akad nikah, pengantin dapat buku nikah sekaligus dokumen Kartu Keluarga dan KTP Elektronik dengan status perkawinan yang sudah tercantum “Kawin”. Layanan ini dilatarbelakangi karena Pasangan suami istri yg sudah menikah memiliki kewajiban untuk mengurus pemutakhiran data kependudukan merubah status perkawinan di KK dan KTP elektronik, Peningkatan Sinergitas dalam verifikasi dan validasi data kependudukan antara Disdukcapil, Kemenag dan KUA, Adanya tantangan peningkatan kesadaran Pasutri untuk percepatan pengurusan tertib Admindak setelah pernikahan serta Agenda layanan on the spot “Pasutri” sebagai icon inovasi / kolaborasi Disdukcapil & KUA dalam pelayanan pencatatan pernikahan.”

Sumber: (<https://dinasdukcapil.tasikmalayakota.go.id/rapat-evaluasi-dan-launching-aplikasi-simantap-pasutri/>), diakses pada 05/11/2024)

Pada penelitian yang dilakukan oleh Adi Kurnia dan Andi (2022) dengan judul Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya mendapatkan hasil, bahwa pegawai di Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah memiliki kompetensi yang baik, meskipun

masih ada beberapa aspek yang belum maksimal secara keseluruhan. Oleh karena itu, mereka harus mempertahankan dan terus meningkatkan kemampuan serta kompetensi kerja mereka di masa depan. Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai, tetapi masih kurang studi yang fokus pada pelayanan publik. Pada penelitian ini akan membahas mengenai pelayanan publik dengan menggunakan dimensi responsivitas. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“Responsivitas Pelayanan Publik melalui Program Pasca Akad Nikah Suami Istri Terima Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (PASUTRI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang yang sudah dijelaskan tersebut, maka pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana responsivitas pelayanan publik melalui program Pasca Akad Nikah Suami Istri Terima Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (PASUTRI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang responsivitas pelayanan publik melalui program Pasca Akad Nikah Suami Istri Terima Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (PASUTRI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi kriteria penting dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, serta untuk memperluas wawasan mengenai responsivitas pelayanan publik melalui program PASUTRI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.

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

Penelitian ini berguna untuk menambah bahan referensi skripsi di perpustakaan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam konteks kajian administrasi publik.

##### **3. Bagi Pemerintah Kota Tasikmalaya**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik dalam bentuk gagasan maupun langkah nyata bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.