

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan memegang peran penting dalam mendukung efektivitas kebijakan pemerintah. Data yang akurat memungkinkan perencanaan program pembangunan yang lebih tepat sasaran, seperti alokasi anggaran, distribusi bantuan sosial, hingga perencanaan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, data yang valid juga berkontribusi pada peningkatan keamanan nasional dan pengelolaan sumber daya manusia. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dirancang untuk tidak hanya mudah diakses, tetapi juga efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hal ini mencakup pemanfaatan teknologi modern seperti digitalisasi data dan integrasi sistem yang dapat mempercepat proses pelayanan. Dengan begitu, pemerintah dapat memastikan bahwa setiap penduduk terdata dengan baik, sehingga pelayanan publik lainnya, seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial, dapat diberikan secara lebih merata dan optimal. Pada akhirnya, keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan yang prima tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga memperkuat fondasi negara dalam menghadapi tantangan pembangunan di masa depan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencapai kesejahteraan, sejalan dengan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 dan merupakan bagian dari manfaat administrasi negara. Pelaksanaan pelayanan publik ini melibatkan berbagai pihak, termasuk lembaga negara, lembaga independen, dan korporasi, yang pengaturannya didasarkan pada Undang-Undang. Selain itu, terdapat pula institusi hukum yang didirikan secara khusus untuk menjalankan fungsi pelayanan publik (Rahmatia, 2023).

Pelayanan publik adalah hak dasar setiap individu yang wajib dipenuhi oleh negara. Dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan sehari-hari. Keberhasilan sistem pelayanan publik mencerminkan kemampuan negara memenuhi kebutuhan warganya. Namun, tanpa sistem yang efektif, masyarakat sulit mengakses hak-hak dasarnya. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik sangat diperlukan untuk menjawab tuntutan zaman (Andaryani et al., 2024).

Meski demikian, masih ada lima kendala utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Pertama, praktik percaloan dan pungutan liar yang merugikan masyarakat. Kedua, persyaratan tambahan yang sering kali membingungkan. Ketiga, keterlambatan pencetakan e-KTP yang mengganggu kebutuhan warga. Keempat, data kependudukan yang kerap tidak akurat akibat buruknya konsolidasi data. Kelima, keterbatasan nomor antrean yang memperlambat proses pelayanan. Menurut data Ombudsman RI, pada triwulan pertama 2022 terdapat 607 laporan terkait isu administrasi kependudukan menjadikannya kategori pengaduan tertinggi saat itu. Fakta ini menegaskan perlunya reformasi pelayanan agar lebih cepat, transparan, dan akuntabel demi kepuasan masyarakat (Ombudsman Republik Indonesia, 2022)

Masalah pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia tidak hanya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat, tetapi juga oleh rendahnya komitmen pemerintah. Minimnya pengawasan, fasilitas yang belum memadai, dan kurangnya peningkatan kualitas layanan membuat pelayanan ini belum optimal. Jika tidak segera diperbaiki, kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik bisa menurun, dan program yang bergantung pada data kependudukan pun terhambat.

Pemerintah perlu mengambil langkah nyata untuk menyediakan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dan mengatasi berbagai masalah tersebut, diperlukan inovasi dalam administrasi kependudukan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat membantu instansi atau lembaga penyedia layanan serta

menghadirkan solusi yang lebih kreatif dan efektif. Hal ini tidak hanya membuat layanan lebih efektif, tetapi juga memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan inovasi yang tepat, layanan publik dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan mereka secara lebih optimal (Herlina et al., 2023)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menekankan perlunya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, terorganisasi, berbasis teknologi informasi, dan bebas dari diskriminasi. Tujuan utamanya adalah mencapai standar pelayanan minimum yang dapat berkembang menjadi pelayanan prima, khususnya dalam menangani masalah kependudukan secara menyeluruh. Penyesuaian terhadap ketentuan dalam undang-undang ini diperlukan agar layanan dapat mengikuti perkembangan zaman dan lebih responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (UU No. 24 Tahun 2013, n.d.)

Pemerintah pusat telah mengeluarkan kebijakan baru untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem daring, yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019. Kebijakan ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan, sehingga mempercepat dan mempermudah prosesnya (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring).

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan inovasi bernama Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). ADM adalah perangkat layanan yang berfungsi seperti ATM, memungkinkan masyarakat untuk mencetak berbagai dokumen kependudukan, seperti kartu keluarga dan akta kelahiran, dengan total 32 jenis dokumen. Inovasi ini pertama kali diperkenalkan dalam Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) pada November 2019.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri diselenggarakan di berbagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk di Kabupaten Bandung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bandung ini, seperti halnya pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya terdapat pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya yang melibatkan aparatur didalamnya sehingga mereka dituntut untuk mampu bekerja secara profesional dan memberikan respon yang cepat dalam memberikan layanannya. Kinerja birokrasi yang diharapkan oleh pengguna layanan atau masyarakat yaitu pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat dan cepat tanggap.

Selain itu, Bupati Kabupaten Bandung sendiri sebenarnya telah mengeluarkan 13 program unggulan yang salah satunya termasuk penyediaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hal tersebut tentunya telah terdapat dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 342 Tahun 2022 Tentang Pedoman Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dengan mesin ADM tersebut diharapkan bahwa warga dapat dengan mudah untuk melakukan proses pencetakan mandiri dokumen-dokumen kependudukan di berbagai Desa dan Kelurahan yang telah terdistribusi di Kabupaten Bandung.

Oleh karena itu, dalam pelaksanaan program tersebut guna mempermudah pelayanan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah menyalurkan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) ke 130 desa dan 10 kelurahan dari total 270 desa dan 10 kelurahan yang ada di wilayah tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, Efektivitas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum Optimal. Hal ini diduga karena belum terpenuhi kriteria menurut Thorndike dalam (Steers, 1985) yaitu Kriteria Pertumbuhan dan Stabilitas, dapat dilihat pada uraian berikut:

Pertama, Kriteria Pertumbuhan ditandai dengan 140 desa yang belum menerima mesin ADM. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam proses pendistribusian mesin ADM di Kabupaten Bandung. Proses pendistribusian yang belum sepenuhnya selesai menjadi penyebab utama keterlambatan ini. Sebagai solusi sementara, desa-desa yang belum memiliki mesin ADM harus memanfaatkan fasilitas di desa-desa terdekat atau kelurahan yang sudah menerima mesin ADM. Alternatif lainnya, masyarakat dapat langsung mengakses layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun upaya pemerataan telah dilakukan, masih diperlukan langkah-langkah strategis untuk memastikan seluruh wilayah dapat merasakan manfaat dari mesin ADM secara merata.

Kedua, Kriteria Stabilitas dilihat dari SIAK yang sering mengalami gangguan teknis hingga 5–6 kali dalam setiap pembaruan. Gangguan ini disebabkan oleh infrastruktur jaringan yang tidak memadai, peralatan usang, dan kurangnya pemahaman teknis dari para operator sistem. Dampaknya sangat signifikan terhadap pelayanan publik, seperti keterlambatan penerbitan dokumen kependudukan dan antrean panjang di kantor pelayanan.

Berdasarkan uraian fenomena yang telah peneliti sampaikan sebelumnya terkait dengan permasalahan yang ditemukan pada saat obeservasi peneliti, maka peneliti menganggap penting melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Efektivitas Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Pada Anjungan Dukcapil Mandiri”**

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Produktivitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
2. Bagaimana Laba Bersih di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
3. Bagaimana Penyelesaian Misi di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
4. Bagaimana Pertumbuhan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?
5. Bagaimana Stabilitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Produktivitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Laba Bersih di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Penyelesaian Misi di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Pertumbuhan di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Organisasi pada Kriteria Stabilitas di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis
 - a. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengetahuan, dan referensi yang bermanfaat bagi para peneliti di bidang Administrasi Publik, terutama terkait dengan efektivitas organisasi dan desentralisasi dalam pelayanan publik.
 - b. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan positif bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ADM serta mengidentifikasi kendala yang mungkin ada.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini merupakan penerapan dari ilmu yang telah dipelajari selama peneliti menempuh studi di Administrasi Publik UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini juga menjadi dasar teori yang diperoleh melalui penelitian lapangan. Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran serta bahan evaluasi yang berguna di masa mendatang, serta menjadi landasan untuk rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik berbasis teknologi.
 - b. Bagi instansi terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ADM, agar dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

E. Kerangka Berpikir

Efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menjalankan rencana kerja secara operasional guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian yang lebih luas, efektivitas organisasi mencerminkan kapasitas suatu organisasi atau lembaga untuk melaksanakan tugas-tugas utama dan memenuhi target yang telah dirumuskan sebelumnya (Taufiq & Setiawan, 2022).

Sejalan dengan hal tersebut, agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, diperlukan tujuan yang jelas sebagai panduan arah. Tujuan ini berperan penting dalam memberikan motivasi bagi anggota organisasi untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Secara umum, tujuan organisasi berfungsi sebagai pedoman dengan menggambarkan kondisi yang ingin dicapai di masa depan dan menjadi target yang terus diupayakan.

Struktur organisasi juga berpengaruh terhadap efektivitasnya, karena struktur inilah yang menjadi kerangka kerja dalam menjalankan berbagai aktivitas organisasi. Struktur yang ideal adalah yang memiliki fungsi yang jelas namun tetap sederhana, sehingga memudahkan koordinasi dan operasional organisasi. Selain itu, efektivitas organisasi tidak dapat terwujud tanpa adanya dukungan, partisipasi aktif, serta sistem nilai yang kuat di dalamnya. Oleh karena itu, berbagai faktor yang mempengaruhi jalannya organisasi harus diperhatikan dengan serius agar efektivitas dapat tercapai.

Sejalan dengan hal tersebut, Rares & Tulusan (2022) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dikategorikan ke dalam tiga model utama. Pertama, model optimasi tujuan, yang menilai efektivitas berdasarkan pencapaian target spesifik organisasi dengan cara membandingkan hasil yang diperoleh dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, perspektif sistem, yang menekankan keterkaitan antara berbagai elemen internal dan eksternal organisasi yang secara bersama-sama menentukan keberhasilannya, terutama dalam interaksi sosial dengan lingkungan. Ketiga, model tekanan pada perilaku, yang mengukur efektivitas organisasi berdasarkan tingkat keselarasan antara tujuan organisasi dengan harapan individu di dalamnya semakin selaras kedua aspek tersebut,

semakin besar peluang organisasi untuk meningkatkan kinerjanya secara keseluruhan.

Sementara itu, Thorndike dalam (Steers, 1985). dalam menetapkan beberapa kriteria utama dalam menilai efektivitas organisasi, di antaranya produktivitas, laba bersih, pencapaian tujuan, pertumbuhan, serta stabilitas organisasi. Kriteria-kriteria ini mencerminkan pendekatan awal dalam studi efektivitas organisasi dan menjadi dasar bagi perkembangan metode pengukuran yang lebih modern.

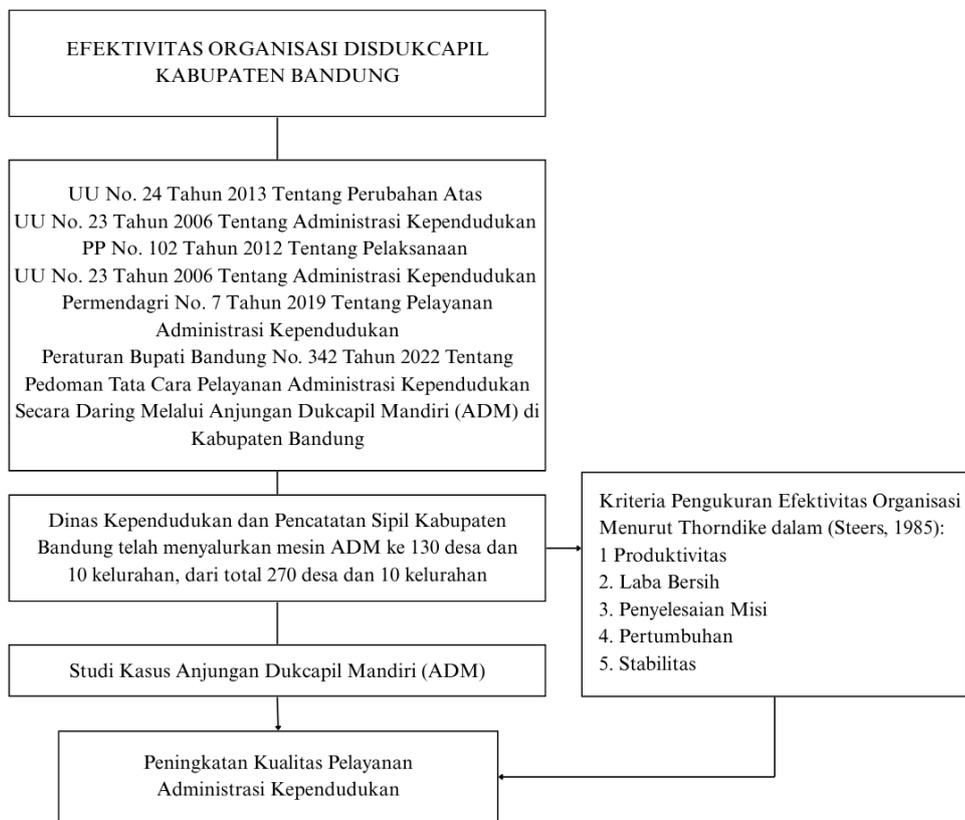
Sehingga dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada Teori Efektivitas Organisasi menurut Thorndike dalam (Steers, 1985). Mengenalkan beberapa kriteria yang dipakai untuk mengukur Efektivitas Organisasi, yaitu:

- a) Produktivitas, yaitu mengukur sejauh mana kualitas atau volume produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
- b) Laba bersih, yaitu sisa sumber daya organisasi setelah biaya dan kewajiban dipenuhi, yang sering kali diungkapkan dalam persentase.
- c) Penyelesaian misi, yaitu kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan utama atau misi yang telah ditetapkan di awal pembentukan organisasi
- d) Pertumbuhan, yaitu menilai perkembangan organisasi dalam aspek tenaga kerja, fasilitas, penjualan, laba, pangsa pasar, dan inovasi baru.
- e) Stabilitas, yaitu Mengacu pada kemampuan organisasi untuk mempertahankan struktur, fungsi, dan sumber daya sepanjang waktu, terutama dalam kondisi sulit.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung, Implementasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) masih menghadapi sejumlah kendala yang berpengaruh pada efektivitas organisasi. Salah satu permasalahan yang utama adalah pendistribusian mesin ADM yang belum disebarakan secara merata, di mana dari total 270 desa baru 130 desa dan 10 kelurahan yang telah menerima mesin ADM tersebut. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan akses layanan antarwilayah, sehingga tujuan pemerataan pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, gangguan teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang kerap terjadi

menjadi sebuah tantangan seperti ketidakstabilan jaringan atau perangkat yang menghambat kelancaran pelayanan. Permasalahan tersebut berdampak pada stabilitas dan pertumbuhan layanan di Disdukcapil, maka dari itu kerangka penelitian ini menekankan keterkaitan antara kriteria efektivitas organisasi menurut Thorndike yaitu produktivitas, laba bersih, penyelesaian misi, pertumbuhan dan stabilitas dengan kondisi faktual penerapan ADM di Kabupaten Bandung.

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Thorndike dalam (Steers, 1985) (Diolah Peneliti, 2025)