

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kota Cimahi merupakan bagian dari Kota Propinsi Jawa Barat yang memisahkan diri dari Kabupaten Bandung. Membuat kebijakan dan peraturan untuk daerah sendiri merupakan kewajiban setiap pemerintah daerah untuk mengembangkan daerahnya yang menjadi tujuan otonomi daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah kota Cimahi mempunyai tanggung jawab dalam mengurus daerah dan masyarakatnya.

Berbicara mengenai masyarakat, penduduk yang mendiami suatu daerah mempunyai kewajiban untuk menuntut kepada pemerintah akan haknya sebagai warga di daerah tersebut. Hal yang paling penting yaitu mengenai kelengkapan dari catatan kependudukan. Catatan kependudukan memang sangat penting bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik disamping itu juga sebagai tanda identitas diri dan pengakuan negara terhadap penduduknya maka dari itu perlu adanya inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan catatan administrasi penduduk yang terorganisir dari pusat hingga daerah. Administrasi kependudukan yang dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 8 tahun 2014 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di kota cimahi menyebutkan bahwa:

“ Administarsi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta



pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain.”

Sesuai dengan Praturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 Tentang perubahan atas Peraturan Pmerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan :

“ Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta kebrlangsungan penyediaan data kependudukan secara normal, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini.”

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonsia Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan menyebutkan bahwa:

“ Instansi Pelaksanaan adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administarsi kependudukan.”

Dalam Udang-Undang tersebut juga membahas mengenai pemerintah berkewajiban mebrikan prlindungan serta pelayanan yang professional kepada masyarakat yang mendiami daerahnya sebab administrasi kependudukan sangat penting untuk setiap masyarakat ataupun penduduk yang menidami suatu wilayah ataupun negara.

Administrasi sangat penting bagi penduduk Indonesia karena segala aktivitas kehidupan di Indonsia selalu bersentuhan denga administrasi untuk mengakses pelayanan public. Aktivitas yang selalu bersentuhan dengan administrasi kependudukan antara lain adalah saat pemilu legislative, pemilu persiden, pilkada, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat- surat tanah, dan lain sebagainya. Jadi dapat kita simpulkan bahwa masyarakat perlu

administrasi penduduk dan pemerintah disini harus melakukan inovasi baru dalam peningkatan pelayanan bagi masyarakatnya.

Dapat diketahui bahwa sebuah inovasi harus memberikan sebuah pembaharuan dalam pembangunan yang bersifat menguntungkan untuk kedepannya. Jadi langkah yang dilakukan pemerintah dalam melakukan inovasi dalam pemberian pelayanannya harus memberikan perubahan yang lebih baik dari pemberian pelayanan yang dilakukan sebelumnya.

Seperti pada permasalahan pemberian pelayanan yang diberikan pemerintah selalu saja tidak sesuai dengan kenyataan. Contohnya saat penulis melakukan PKL (Peraktek Kerja Lapangan) di Pemkot Cimahi bagian Data Kependudukan dan Catatan Sipil masi ada masyarakat yang mengeluh mengenai lamanya proses pembuatan KTP, administasi pembuatan akte,KTP, KK yang dipersulit, biasanya petugas pemberi layanan membuat masyarakat mengalami kejadian dilempar dari satu pejabat ke pejabat lainnya, atau lamanya pembuatan dari dokumen administarsi yang dibuat, bahkan lebih melihat pangkat dalam memberikan pelayanan. Tidak sedikit permasalahan yang terjadi dalam pemberian pelayanan maka dari itu untuk membuat wajah birokrasi menjadi baik dan mendapat kembali kepercayaan dari masyarakat pemerintah perlu melakuna perubahan seperti inovasi.

Melalui program baru yaitu *three in one*, merupakan wujud dari usaha pemerintah untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan kepada masyarakat. Sebelum inovasi program *three in one* pemkot cimahi meluncurkan program *two in one*. Namun pada program ini hanya menyediakan

dua dokumen saja setiap mengurus satu dokumen seperti misalnya jika seseorang mengurus Akta kelahiran berarti warga tersebut hanya mendapatkan dokumen Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga. Namun dalam pengurusan kelengkapan di inovasi tersebut masih kurang karena masih ada data yang nantinya akan diurus lagi seperti KIA (Kartu Identitas Anak). Maka dari itu Pemkot Cimahi melakukan inovasi yaitu program *three in one*.

Dalam program *three in one* yang dilaksanakan Disdukcapil Pemerintahan Kota Cimahi ini menyediakan empat paket diantaranya paket pertama yaitu, ketika warga mengurus Akta Kelahiran Anak, maka sekaligus akan mendapatkan Kartu Keluarga (KK) serta Kartu Identitas Anak (KIA). Paket kedua, ketika Warga luar Kota Cimahi ingin pindah ke Cimahi lalu mengurus surat pindah, warga tersebut akan diberikan kemudahan dengan mendapatkan surat pindah, Kartu Keluarga (KK) kemudian KTP. Kemudian paket ketiga, perihal akte kematian. Jika mengurus akte kematian salah satu keluarga dalam KK, maka akan mendapatkan KK yang baru, akte kematian, dan KTP baru. Dan paket terakhir adalah perihal administrasi perceraian. Warga tersebut akan mendapatkan surat administrasi kpendudukan yang baru berupa KTP, dan KK baru. Dengan semua paket tersebut masyarakat hanya perlu melengkapi persyaratan dari RT/RW kemudian Kelurahan/Kecamatan kemudian dibawa ke Disdukcapil. Semua pelayanan yang diberikan tidak memungut biaya, warga hanya perlu memenuhi persyaratan.

Dengan melihat fenomena yang terjadi penulis menjadi tertarik untuk meneliti mengenai program yang dibuat oleh pemerintah untuk pelayanan kepada

masyarakatnya sebagai inovasi yang inovatif untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Maka dari itu penulis mengangkat judul mengenai “*INOVASI PROGRAM THREE IN ONE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PEMERINTAHAN KOTA CIMAHU*”. Dengan harapan mengembalikan wajah birokrasi yang bersih dan kepercayaan masyarakat kepada aparatur negara yang bertugas sebagai pemberi pelayanan.

B. Fokus Masalah

Dalam permasalahan penelitian yang penulis ajukan berfokus pada pelayanan. Selama ini ada banyak keluhan mengenai pelayanan yang kurang baik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Maka dari itu pada penelitian ini akan membahas mengenai inovasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan melalui program *Three In One*.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis angkat setelah melihat fenomena disekitarnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi program pelayanan *Three In One* yang dilakukan Pemerintahan Kota Cimahi?
2. Apa saja hal yang mendukung dan menghambat program *three in one* yang dilakukan Pemkot Cimahi?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui inovasi program pelayanan *Three In One* yang dilakukan Pemerintahan Cimahi.
2. Untuk mengetahui hal yang mendukung dan menghambat program *three in one* yang dilakukan Pemkot Cimahi.

E. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Sebagai tambahan pengetahuan yang sangat berharga untuk dihubungkan pada pengetahuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah khususnya dalam bidang Administrasi Publik kajian Pelayanan Publik.

b. Secara Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakatnya dan sumbangan untuk pihak lain sebagai tambahan pemikiran dan sebagai referensi.

F. Kerangka Pemikiran

Pemerintah Kota Cimahi dalam melaksanakan tugasnya dalam memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah membuat suatu inovasi. Inovasi tersebut melalui program *three in one* yang dijalankan Disdukcapil Pemkot Cimahi. Program *three in one* ini adalah ide yang sangat

memudahkan dan membantu masyarakat Cimahi dalam mengurus dokumen dan catatan kependudukan. Seperti teori Menurut Rogers (dalam Mirnasari, 2013:6):

“inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Suatu inovasi yang baru memberikan perubahan baik itu pada pembangunan ataupun perbaikan pelayanan yang bersifat untuk masa depan.”

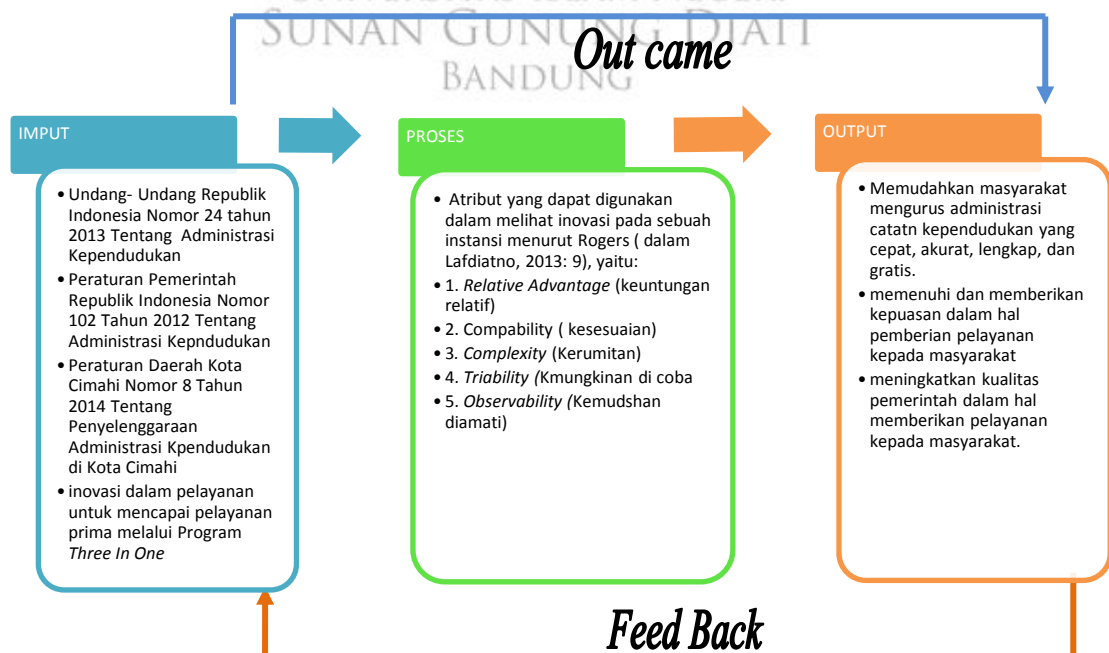
Dari pengertian di atas yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Mirnasari, 2013:6) yang bersifat memberikan perubahan untuk masa depan memiliki lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. *Complexity* atau Kerumitan
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau Kemudahan diamati
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. “

Salah satu wujud dari upaya yang dilakukan pemerintah untuk melakukan sebuah perbaikan dalam pemberian layanan yaitu dengan melakukan inovasi pada pemberian pelayanannya terkait dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya dan apa yang menjadi permasalahan atau kendala yang dialami masyarakat dalam pengadministrasian kependudukan. Seperti contoh inovasi yang dilakukan Disduk Capil Pemkot Cimahi, dengan melakukan program *Three In One* merupakan trobosan baru untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya program ini sangat memudahkan masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukan secara cepat, akurat, lengkap dan gratis. Peneliti meyakini bahwa keputusan pemerintah dalam mengambil kebijakan membuat suatu program ini adalah langkah yang baik untuk masyarakatnya, sebab kelengkapan dokumen kependudukan sangat dibutuhkan masyarakat untuk mengakses pelayanan public dan keperluan lainnya.

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir



G. Proposisi Penelitian

Dengan focus penelitian dan kerangka pemikiran yang diterapkan maka proposisi dari penelitian ini adalah” *Program yang inovatif dapat memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, jika memiliki keuntungan kesesuaian, menghilangkan kesulitan serta memiliki kemudahan.*”

