

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan baik menyangkut pelayanan barang maupun jasa. Dengan Indonesia yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 273, 52 juta jiwa yang menempati posisi ke empat Negara dengan penduduk terbanyak di dunia, tentunya dalam hal ini untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, pemerintah membutuhkan langkah-langkah yang ekstra dan pembaharuan sebagai pejabat publik yang memiliki tuntutan untuk mampu memberi pelayanan yang maksimal dan terdindar dari tindakan diskriminatif kepada masyarakat tanpa memandang suku, ras, golongan, agama dan perbedaan lainnya agar terciptanya *good governance*.

Peningkatan pelayanan publik merupakan hal atau cara untuk memulai pengembangan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam ranah ini terjadi suatu interaksi yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktek governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik kini mulai digantungkan kepada organisasi pemerintah.

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang di atur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung, bahwasannya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Penduduk di dalam Pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa, Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu isu penting dalam permasalahan pelayanan publik yang dihadapi sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk. Dengan meningkatnya jumlah penduduk di perkotaan dari tahun ke tahun menyebabkan semakin banyaknya permintaan masyarakat terhadap pelayanan administratif berupa dokumen kependudukan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Penduduk Kota Bandung Per Kecamatan Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2023

NO	KODE	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	327301	SUKASARI	38.875	38.991	77.866
2	327302	COBLONG	57.981	58.048	116.029
3	327303	BABAKAN CIPARAY	73.788	71.030	144.818
4	327304	BOJONGLOA KALER	63.383	61.698	125.081
5	327305	ANDIR	49.420	49.654	99.074
6	327306	CICENDO	48.569	48.097	96.666
7	327307	SUKAJADI	51.740	51.862	103.602
8	327308	CIDADAP	27.853	27.064	54.917
9	327309	BANDUNG WETAN	14.375	14.566	28.941
10	327310	ASTANA ANYAR	36.615	36.788	73.403
11	327311	REGOL	40.216	40.808	81.024
12	327312	BATUNUNGGAL	61.070	60.805	121.875
13	327313	LENGKONG	35.218	35.962	71.180
14	327314	CIBEUNYING KIDUL	57.060	57.047	114.107
15	327315	BANDUNG KULON	69.427	67.751	137.178
16	327316	KIARACONDONG	66.006	65.675	131.681
17	327317	BOJONGLOA KIDUL	44.823	43.757	88.580
18	327318	CIBEUNYING KALER	35.367	35.809	71.176
19	327319	SUMUR BANDUNG	19.423	19.511	38.934
20	327320	ANTAPANI	40.249	40.843	81.092
21	327321	BANDUNG KIDUL	30.818	30.988	61.806
22	327322	BUAHBATU	52.485	52.838	105.323
23	327323	RANCASARI	43.299	44.003	87.302
24	327324	ARCAMANIK	40.509	40.579	81.088
25	327325	CIBIRU	38.968	37.786	76.754
26	327326	UJUNGBERUNG	45.942	45.542	91.484
27	327327	GEDEBAGE	21.330	21.219	42.549
28	327328	PANYILEUKAN	20.453	20.565	41.018
29	327329	CINAMBO	13.084	12.746	25.830
30	327330	MANDALAJATI	37.551	37.076	74.627
JUMLAH			1.275.897	1.269.108	2.545.005

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kementerian Dalam Negeri Semester II Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 , jumlah penduduk Kota Bandung saat ini berjumlah 2.545.005 (*dua juta lima ratus empat puluh lima ribu lima*) jiwa. Hal ini sejalan dengan banyaknya masyarakat Kota Bandung yang harus dilayani dalam hal adminisrasi kependudukannya. Banyaknya permintaan masyarakat terkait dokumen kependudukan, menyebabkan semakin banyak pula masalah-masalah yang muncul terkait dengan proses administrasi dokumen kependudukan. Kenyataan yang muncul seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat di

lapangan, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang baik dari birokrat karena pada kenyataannya pelayanan publik yang berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Sejalan dengan konteks tersebut, maka aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menghadirkan sebuah produk layanan yang tidak hanya memuaskan masyarakat, akan tetapi juga mampu memberikan pelayanan publik yang mengesankan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Akta kelahiran adalah dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti yang sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Akta kelahiran merupakan catatan identitas seseorang yang wajib dikeluarkan segera setelah anak lahir, sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Pasal 27 dalam kaitannya dengan perlindungan anak.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Data Usia 0-18 Tahun yang Belum Memiliki Akta Kelahiran per Kecamatan Kota Bandung Tahun 2022

NO	NAMA KECAMATAN	MEMILIKI	BELUM MEMILIKI	UMUR 0 - 18
1	SUKASARI	20.376	434	20.810
2	COBLONG	30.917	921	31.838
3	BABAKAN CIPARAY	41.181	2.396	43.577
4	BOJONGLOA KALER	34.921	1.142	36.063
5	ANDIR	26.125	818	26.943
6	CICENDO	25.296	752	26.048
7	SUKAJADI	27.729	635	28.364
8	CIDADAP	14.656	435	15.091
9	BANDUNG WETAN	7.121	128	7.249
10	ASTANA ANYAR	18.775	583	19.358

11	REGOL	20.224	700	20.924
12	BATUNUNGGAL	32.381	1.151	33.532
13	LENGKONG	17.927	292	18.219
14	CIBEUNYING KIDUL	30.589	919	31.508
15	BANDUNG KULON	38.471	1.872	40.343
16	KIARACONDONG	35.759	1.015	36.774
17	BOJONGLOA KIDUL	24.599	1.053	25.652
18	CIBEUNYING KALER	18.496	403	18.899
19	SUMUR BANDUNG	10.289	261	10.550
20	ANTAPANI	21.515	414	21.929
21	BANDUNG KIDUL	16.810	411	17.221
22	BUAHBATU	28.411	745	29.156
23	RANCASARI	24.022	510	24.532
24	ARCAMANIK	22.551	357	22.908
25	CIBIRU	21.901	822	22.723
26	UJUNGBERUNG	26.422	609	27.031
27	GEDEBAGE	11.921	369	12.290
28	PANYILEUKAN	10.732	207	10.939
29	CINAMBO	7.267	147	7.414
30	MANDALAJATI	21.369	720	22.089
TOTAL		688.753	21.221	709.974

Sumber : PDAK - Kementerian Dalam Negeri RI

Data pada tabel 1.2 diatas menunjukkan, bahwa masyarakat yang berusia 0-18 tahun yang tinggal di Kota Bandung masih banyak yang belum memiliki dokumen legalitas kelahiran atau Akta Kelahiran yang berjumlah sekitar 21.221 (*dua puluh satu ribu dua ratus dua puluh dua satu*) jiwa. Tentunya jumlah tersebut bukanlah jumlah yang sedikit, terutama bagi Kota Bandung yang merupakan Ibu Kota dari Provinsi Jawa Barat yang sudah sepatutnya menjadi figur bagi Kota/Kabupaten lainnya yang ada di Jawa Barat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah terkait inovasi daerah yakni Nomor 38 Tahun 2017 ditujukan untuk peningkatan akuntabilitas kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan

peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik dalam hal penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan terobosan dan inovasi baru untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam hal pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya suatu produk inovasi layanan pembuatan dokumen melalui program MEPELING (Melayani Pelayanan Keliling).

Program yang disebut Mepeling atau layanan keliling ini merupakan program layanan administrasi kependudukan untuk pembuatan atau penerbitan surat-surat kependudukan. Program dilaksanakan dengan menggunakan mobil dinas berbasis Teknologi Informasi (TI) yang beroperasi dengan metode “jemput bola” ke 30 Kecamatan di Kota Bandung atau ke beberapa tempat yang dianggap jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan yang diberikan. Cakupan program Mepeling meliputi pelayanan di bidang pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk salah satunya layanan Akta Kelahiran. Mengingat jumlah dari masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran terbilang cukup banyak maka, Mepeling Akta Kelahiran menjadi alternatif pelayanan yang perlu di dilaksanakan dan dijalankan secara optimal mengingat Akta Kelahiran begitu penting untuk dimiliki setiap warga negara.

Implementasi Mepeling akta kelahiran ini sudah berjalan sejak bulan April 2017, yang mana program dilaksanakan dengan mobil IT berjumlah 2 mobil yang terbagi dalam 2 tim. Program Mepeling Akta Kelahiran difokuskan bagi warga

Kota Bandung yang berusia 0-18 Tahun. Pelaksanaan Program Mepeling akta kelahiran ini, terjadwal rutin pada hari Senin, Selasa, Rabu dan Kamis.

Akan tetapi pelaksanaan program tidak serta merta selalu berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan. Program maasih memiliki keterbatasan Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaannya. Adapun hambatan lainnya seperti masih banyak masyarakat pendaftar progam yang datang ke lokasi yang tidak memenuhi syarat atau tidak membawa kelengkapan pembuatan Akta kelahiran dengan lengkap. Sehingga masyarakat yang tidak membawa persyaratan secara lengkap tidak dapat menerima layanan Mepeling. Hal ini sejalan dengan keterbatasan masyarakat yang mengetahui adanya program Mepeling beserta informasi terkait program tersebut.

Pelaksanaan sosialisasi terkait program Mepeling inipun sudah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada saat program baru diluncurkan. Soialisasi dilakukan dengan mengundang pemimpin-pemimpin daerah seperti Camat, RT, RW dan beberapa tokoh masyarakat. Akan tetapi keberlanjutan informasi di publikasikan melalui sosial media dan *website*. Seluruh informasi mulai dari jadwal hingga persyaratan secara aktif diunggah melalui media sosial seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* dan *website* Disdukcapil. Sehingga masyarakat awam yang tidak mengerti dan tidak dapat memanfaatkan teknologi tidak mengetahui adanya program Mepeling ini. Beberapa masyarakat mengetahuinya melalui media mulut ke mulut.

Dari beberapa permasalahan yang terurai di atas, maka peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang bagaimana program

tersebut berjalan, apakah sudah efektif dan berhasil menjadi sebuah alternatif solusi bagi masyarakat untuk melengkapi dokumen Akta Kelahiran di Kota Bandung. Maka dari itu evaluasi diperlukan salah satunya guna penyempurnaan dari suatu program. Dengan dilakukannya evaluasi dapat diketahui kesesuaian tujuan program dengan hasil kesesuaian rencana dengan implementasi, dan juga sebagai bahan informasi dalam hal pengambilan keputusan selanjutnya apakah program perlu diteruskan, diperbaiki, atau diberhentikan. Sehingga peneliti mengambil judul “ **Evaluasi Program Mepeling (Melayani Pelayanan Keliling) Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**”.

B. Identifikasi Masalah

1. Masih banyak masyarakat Kota Bandung Usia 0-18 tahun yang belum memiliki Akta kelahiran.
2. Sosialisasi program Mepeling Akta Kelahiran yang masih kurang
3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia sebagai petugas pelaksana program Mepeling Akta Kelahiran
4. Keterbatasan masyarakat dalam menerima informasi Mepeling Akta Kelahiran khususnya bagi masyarakat yang tidak menggunakan teknologi. Sehingga masyarakat sulit menemukan lokasi dan jadwal Mepeling dilaksanakan.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi masukan (*input evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
2. Bagaimana evaluasi proses (*process evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
3. Bagaimana evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?
4. Bagaimana evaluasi akibat (*impact evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?



D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berikut didasarkan pada rumusan masalah dan latar belakang penelitian yang disajikan di atas yakni sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui evaluasi masukan (*input evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

2. Untuk mengetahui evaluasi proses (*process evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
3. Untuk mengetahui evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
4. Untuk mengetahui evaluasi akibat (*impact evaluation*) dalam pelaksanaan program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

E. Manfaat Hasil Penelitian

Peneliti berharap melalui penyusunan penelitian ini, banyak pihak yang akan memperoleh manfaat yang baik. Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi khazanah pengetahuan dan keilmuan dalam kajian administrasi publik, khususnya dalam hal administrasi kependudukan.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru kepada pembaca sebagai sumber untuk penelitian tambahan, khususnya untuk jurusan Administarsi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Aspek Praktis

- a. Untuk peneliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan mengenai studi administrasi publik serta dapat menjadi media pembelajaran dalam memecahkan dan menganalisa fenomena yang terjadi di lapangan.
- b. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kritik atau masukan yang konstruktif dan menjadi bahan evaluasi khususnya untuk Program Mepeling Akta Kelahiran.
- c. Untuk pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya berkenaan dengan topik dan penelitian yang sama, khususnya bagi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Sebagai upaya untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian terkait evaluasi dari Program Mepeling Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung , maka peneliti akan menggunakan ide kerangka pemikiran sebagai pedoman untuk memberikan batasan pada penelitian evaluasi ini agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sesuai dengan readibilitas yang ada. Dimana pada proses pemecahan dan pembahasan masalah tentang apa yang diteliti

membutuhkan landasan-landasan teori yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti.

Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2019 : 9) mendefinisikan administrasi publik sebagai kombinasi yang kompleks antara teori dengan prakteknya. Tujuannya ialah untuk meningkatkan pemahaman publik mengenai pemerintah dengan rakyat untuk mendorong kebijakan publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan sosial masyarakat lebih cepat.

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (dalam Harbani Pasolong, 2008:128). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini, untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih responsif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam Peraturan Pemerintah terkait inovasi daerah yakni Nomor 38 Tahun 2017 ditujukan untuk peningkatan akuntabilitas kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah, berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik dalam hal penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan terobosan dan inovasi baru untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dalam hal pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya suatu produk inovasi layanan pembuatan

dokumen melalui program MEPELING (Melayani Pelayanan Keliling).

Dalam pelaksanaannya, tentu perlu adanya penilaian untuk meninjau apakah program yang dijalankan berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu cara untuk menentukan bagaimana program berjalan dengan baik atau tidak maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi program merupakan kegiatan mencari informasi dari suatu program yang dilaksanakan untuk dianalisis, dinilai, diukur dan diambil kesimpulan atau keputusan. Dari kesimpulan tersebut dapat mengetahui bagaimana kelebihan dan kekurangan serta kendala dalam program yang telah dilaksanakan.

Untuk meneliti sejauh mana keberhasilan program tersebut, maka peneliti menggunakan teori evaluasi program dari Wirawan (2016 : 25) yang mengemukakan empat aspek dalam mengevaluasi suatu program yakni evaluasi masukan (*input evaluation*), evaluasi proses (*process evaluation*), evaluasi manfaat (*outcome evaluation*) dan evaluasi akibat (*impact evaluation*). Untuk mempelajari lebih lanjut tentang kerangka pikir yang disebutkan di atas divisualisasikan menggunakan skema berikut :

Tabel 1.3
Kerangka Pemikiran

