

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang hadir dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam mengurus pendataan penduduk, yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan diberikan sebagai upaya lembaga pemerintah dalam memberikan layanan pembuatan dokumen kependudukan masyarakat disesuaikan dengan identitas asli masyarakat yang kemudian diterbitkan dalam bentuk dokumen penduduk. Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan tujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, serta memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara melakukan tugas pendataan dan pencatatan penduduk secara menyeluruh dalam mengidentifikasi informasi kependudukan mengenai masyarakat yang tinggal di wilayah Indonesia. Pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan instansi pemerintah di berbagai wilayah dengan unit pelaksanaan terdiri dari perangkat Desa, Kecamatan hingga Dinas tingkat Kabupaten, Kota serta Provinsi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur sebagai salah satu lembaga instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dengan menciptakan website internet bernama SIMPELAKU (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu). SIMPELAKU merupakan layanan administrasi kependudukan yang mengurus pembuatan dokumen penduduk secara daring dalam bentuk website internet yang bisa diakses pada jam kerja melalui perangkat elektronik.

SIMPELAKU sebagai inovasi pembaharuan pelayanan digital yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam mendorong praktik pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas serta tenaga aparatur negeri sipil bekerja secara profesional. Layanan SIMPELAKU sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan saat ini mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dengan adanya peraturan tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan saat ini di wilayah kabupaten cianjur dilakukan secara daring melalui website beralamat <https://simpelaku.cianjurkab.go.id>. Pemanfaatan website internet ini tentu memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk mengajukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Tabel 1.1
Data Rekap Layanan Pendaftaran Penduduk

| Layanan | Perbulan | | | | | | | | |
|---------|--------------|---------|-------|---------------|---------|-------|---------------|---------|-------|
| | Oktober 2021 | | | November 2021 | | | Desember 2021 | | |
| | Pengajuan | Selesai | Belum | Pengajuan | Selesai | Belum | Pengajuan | Selesai | Belum |
| E-KTP | 11.685 | 11.282 | 403 | 10.784 | 10.160 | 624 | 4.923 | 4.580 | 343 |
| KK | 7.145 | 6.707 | 438 | 8.525 | 7.957 | 568 | 4.233 | 3.495 | 738 |
| KIA | 19.682 | 19.364 | 318 | 27.244 | 26.775 | 469 | 5.645 | 5.324 | 321 |

Sumber : SIAK Disdukcapil Cianjur

Berdasarkan tabel 1.1. dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bidang pendaftaran penduduk di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten cianjur secara daring melalui website SIMPELAKU, terdapat layanan pembuatan dokumen pendaftaran penduduk, seperti E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KK (Kartu Keluarga), dan KIA (Kartu Identitas Anak). Namun, terdapat beberapa dokumen kependudukan yang belum selesai dicetak terutama Kartu keluarga (KK) yang mengalami kenaikan jumlah dari bulan Oktober sampai Desember 2021 dengan total 1.744 dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga (KK) yang belum selesai dibuat bahkan dicetak oleh pihak instansi terkait. Hal ini tentu dapat berpengaruh pada kinerja instansi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait dalam menertibkan dokumen kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, berbunyi “Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten / kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”. Hal ini tentu menunjukkan bahwa suatu dokumen kependudukan masyarakat yang diterbitkan oleh instansi terkait memiliki kekuatan hukum yang menjamin atas keaslian suatu identitas masyarakat yang berada wilayah Indonesia dalam bentuk dokumen kependudukan seperti kartu keluarga (KK).

Kemudian Pasal 9 ayat 1(i) Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, menyebutkan bahwa “penduduk menerima hasil pelayanan berupa dokumen kependudukan sesuai dengan pengajuannya”. Namun, realitanya terdapat beberapa masyarakat yang hingga saat ini masih belum mendapat dokumen kependudukan yang telah diajukan secara daring melalui website internet SIMPELAKU. Berikut ini merupakan data rekap laporan kartu keluarga di wilayah Kabupaten Cianjur pertahun mulai dari tahun 2018 hingga tahun 2021.

Tabel 1.2
Data Rekap Laporan Kartu Keluarga

| Tahun | Jumlah Keluarga | Miliki KK | % | Tidak memiliki KK | % |
|-------|-----------------|-----------|-------|-------------------|-------|
| 2018 | 714.667 | 563.092 | 78,8 | 151.575 | 21,2 |
| 2019 | 772.132 | 589.694 | 76,37 | 182.438 | 23,63 |
| 2020 | 815.677 | 412.218 | 50,54 | 403.459 | 49,46 |
| Total | 2.302.476 | 1.565.004 | 67,97 | 737.472 | 32,03 |

Sumber : Buku Profil Perkembangan Penduduk Disdukcapil Cianjur

Berdasarkan tabel 1.2. menunjukkan rekapitulasi laporan penertiban atau pencetakan dokumen kependudukan berupa kartu keluarga (KK) pertahun yang dimulai dari tahun 2018 sampai 2020. Pada tahun 2020, menunjukkan jumlah keluarga tertinggi yang teridentifikasi di wilayah Kabupaten Cianjur berjumlah 815.677 keluarga. Namun, yang memiliki dokumen kependudukan berupa kartu keluarga hanya setengah dari jumlah keluarga yang teridentifikasi di wilayah kabupaten cianjur, yaitu 412.218 atau sekitar 50,54 % sedangkan jumlah keluarga yang tidak memiliki dokumen kependudukan berupa kartu keluarga di wilayah Kabupaten Cianjur, yaitu 403.459 atau sekitar 49,46 %. Hal tersebut menunjukkan adanya suatu penurunan kinerja instansi dalam melaksanakan pencetakan dokumen kependudukan berupa kartu keluarga dan sebagian keluarga tidak memiliki dokumen kartu keluarga hingga adanya beberapa masyarakat yang mendatangi instansi tersebut dengan masalah belum diterbitkan atau dicetaknya dokumen kependudukan berupa kartu keluarga.

Dalam Pasal 1 ayat (13) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, berbunyi “Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga”. Kartu Keluarga wajib dimiliki oleh setiap keluarga di Indonesia agar pemerintah dapat melakukan pendataan administratif yang tepat sesuai dengan kondisi wilayah di suatu daerah. Tanpa adanya kartu keluarga, tentu masyarakat akan kesulitan dalam mengurus berbagai hal yang berkaitan dengan pendataan kependudukan dan identitas penduduk tersebut tidak dapat dilacak secara legal.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui website internet mengalami kendala, yaitu adanya beberapa masyarakat yang tidak mengetahui serta cara menggunakan layanan tersebut untuk melakukan pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan khususnya pengajuan pembuatan kartu keluarga.

Selain itu, terdapat kesalahan dalam penulisan identitas masyarakat dalam kartu keluarga yang tidak sesuai, seperti identitas nama, tempat tanggal lahir, alamat, serta Nomor Induk Kependudukan (NIK). Hal tersebut tentu menjadi suatu masalah serius yang dimana dapat menyebabkan ketidaksinkronisasi data identitas masyarakat dengan data-data yang berada di basis data sistem informasi administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Cianjur sehingga data-data tersebut tidak akurat.

Permasalahan lainnya, masyarakat juga mengeluhkan masalah dalam penertiban dokumen, yaitu adanya masyarakat yang belum mendapat dokumen kependudukan yang selesai dicetak berupa Kartu Keluarga (KK). Kemudian dijumpai suatu masalah di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Cianjur adalah keterlambatan proses penertiban dokumen kependudukan seperti kartu keluarga. Hal tersebut disebabkan oleh adanya peningkatan jumlah pemohon yang lebih besar dari biasanya sehingga pegawai aparatur sipil negeri kewalahan dalam melayani proses pembuatan dokumen kependudukan.

Dengan demikian, maka pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur perlu diadakannya evaluasi. Evaluasi kebijakan merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat “membuahkan hasil”, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. Evaluasi kebijakan publik tidak hanya melihat hasil (*outcomes*) atau dampak (*impacts*), akan tetapi dapat pula untuk melihat bagaimana proses pelaksanaan suatu kebijakan yang dilaksanakan di instansi tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti mengangkat permasalahan tersebut untuk dilakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan mengambil judul penelitian, yaitu **“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah, maka diidentifikasi masalah yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten cianjur, yaitu :

1. Terdapat masyarakat yang belum mendapat dokumen kependudukan berupa kartu keluarga (KK).
2. Adanya masyarakat yang tidak bisa menggunakan website SIMPELAKU.
3. Adanya kesalahan penulisan identitas masyarakat dalam dokumen kependudukan berupa kartu keluarga (KK).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang sudah teridentifikasi, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur ?
2. Faktor – faktor apa saja yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah dirumuskan, maka tujuan di laksanakan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi dari pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.
2. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor – faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

E. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari hasil penelitian ini, yaitu :

- a) Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi akademik dalam mengkaji dan meneliti praktik pelayanan publik pemerintah.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pengembangan dari ilmu administrasi publik khususnya pelayanan publik.

b) Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat memberikan referensi tambahan ketika melaksanakan penelitian berikutnya dalam menganalisis dan mendeskripsikan praktik pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil wilayah kabupaten, kota, atau provinsi.

b. Bagi Universitas

Dapat menambah sumbangan akademik yang berguna serta memberikan kajian terhadap pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di instansi pemerintah khususnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan sebagai referensi dan masukan guna menghasilkan suatu kebijakan atau keputusan yang tepat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten cianjur.

F. Kerangka Pemikiran

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu kegiatan melayani pembuatan dokumen kependudukan yang disesuaikan dengan identitas asli masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, serta memberikan perlindungan status hak sipil penduduk. Penelitian berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan bidang pendaftaran penduduk dalam mengurus dan menertibkan kartu keluarga.

Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara daring berdasarkan kebijakan terbaru yang dikeluarkan oleh kementerian dalam negeri, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dalam kebijakan tersebut, menganjurkan instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan secara daring melalui website internet atau aplikasi unggulan sebagai bentuk penyelenggaraan pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Evaluasi kebijakan merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat ‘membuahkan hasil’, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan atau target kebijakan publik yang ditentukan. Evaluasi kebijakan publik tidak hanya melihat hasil

(*outcomes*) atau dampak (*impacts*), akan tetapi dapat pula untuk melihat bagaimana proses pelaksanaan suatu kebijakan yang dilaksanakan di instansi tersebut.

Menurut William N. Dunn, terdapat kriteria yang digunakan dalam dalam melakukan evaluasi untuk mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik, William N. Dunn dalam Rahayu Kusuma Dewi (2016) yaitu:

a) Efektivitas

William N. Dunn menyatakan bahwa efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif kebijakan mencapai hasil dan tujuan yang diharapkan. Apabila setelah pelaksanaan kegiatan publik, dampaknya tidak mampu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat, kebijakan tersebut tidak efektif dan harus diperbaiki atau dihapus.

b) Efisiensi

Apabila sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan publik sangat sederhana, sedangkan biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan terlampaui besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai, berarti kegiatan kebijakan telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan.

c) Kecukupan

Kecukupan dalam kebijakan publik adalah tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. William N. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau

kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kecukupan masih berhubungan dengan efektivitas, dengan mengukur atau memprediksi seberapa jauh alternatif yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah.

d) Perataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata. Kunci perataan, yaitu keadilan atau kewajaran.

e) Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respons dari suatu aktivitas, yaitu tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William N. Dunn, responsivitas berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Suatu keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan setelah terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika suatu kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan

mulai dapat dirasakan dalam bentuk yang positif berupa dukungan ataupun wujud yang negatif berupa penolakan.

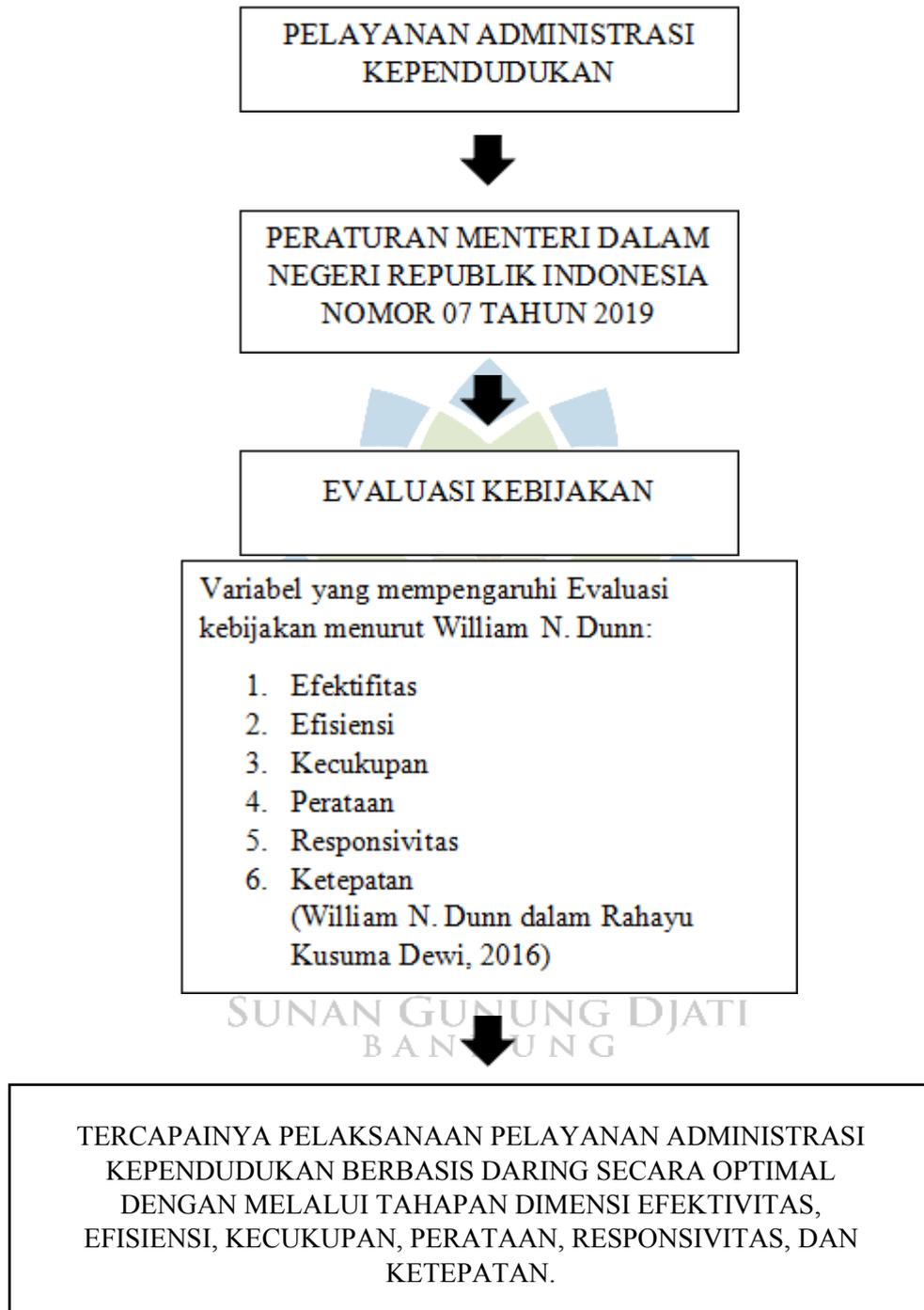
f) Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Ketepatan lebih menekankan pada apakah suatu kebijakan yang di implementasikan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan kebijakan tersebut mampu menjadi landasan hukum yang tepat guna mengatasi suatu masalah.



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran



Sumber : Penulis, 2023

G. Proposisi

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dapat dikatakan berhasil bila dilakukan evaluasi kebijakan dalam mempraktikkan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dengan menggunakan teori evaluasi dari William N. Dunn mengenai kriteria keberhasilan evaluasi dalam menerapkan kebijakan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, serta Ketepatan.

