

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dokumen kependudukan merupakan salah satu dokumen yang penting yang harus dimiliki oleh warga negara Indonesia karena memiliki banyak manfaat yang dapat dipergunakan untuk keperluan sehari-hari. Dokumen kependudukan memberikan kepastian hukum dan sebagai pembuktian legalitas bagi warga negara Indonesia dalam urusan administratif. Pengurusan dokumen kependudukan menjadi kewenangan Kementerian Dalam Negeri dibawah naungan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Kewenangan pemberian pelayanan dukcapil di daerah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berdampak pada pelayanan publik yang diterima masyarakat. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan menjadi tugas umum pemerintahan yang erat terkait dengan hak-hak sipil menjadi warga negara.

Undang-Undang Administrasi Kependudukan menuliskan bahwa kejadian atau peristiwa penting yang dialami oleh individu yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, pembetulan nama dan peralihan status kewarganegaraan, harus dimasukkan ke dalam pencatatan sipil dalam bentuk administrasi kependudukan. (Hardiyansah, 2018:45)

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 menafsirkan bahwasanya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan secara baik kepada warga masyarakat sebagai penerima pelayanan sesuai dengan kebutuhan individu dan masyarakat. Yakni pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur. Tantangan yang ada pemerintah wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mencukupi serta ketersediaan sumber daya pegawai yang kompeten dan bermutu guna melaksanakan pelayanan publik yang optimal dan mempunyai komitmen tinggi dalam pelayanan publik (Andayani, 2023:34).

Peran pemerintah sangat luas terkait pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan kompetensi yang profesional. Kompetensi ini menyangkut berbagai kemampuan yang mendukung dalam pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat (Sellang, 2020:92). Layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah masih belum efektif serta mutunya belum baik, sehingga masih ditemui sejumlah keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan keinginan. Untuk memperbaiki pelayanan yang baik maka pelayanan berfokus pada kualitas pelayanan serta mutu pelayanan yang tinggi menjadi keperdulian utama dari organisasi publik. Transparansi informasi yang diikutsertakan dengan aktivitas pelayanan, memaksa masyarakat semakin sadar mengenai hak serta kewajibannya. Keinginan untuk bisa memperoleh pelayanan yang terbaik tersebut saat ini mulai dibebankan kepada organisasi pemerintahan (Rudiansyah, Argenti, and Febriantini 2022).

Kecamatan adalah mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan. Kecamatan

berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kecamatan tidak terhindar dari persoalan yang berkaitan dengan keadaan pelayanan yang relatif belum memberi rasa puas. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan dilakukan 5 hari kerja dan piket dihari sabtu untuk melayani kebutuhan masyarakat dan telah mempunyai standar pelayanan. Pemberian akses ke aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat oleh Kemendagri ditingkat kecamatan dipergunakan untuk menyimpan data kependudukan agar tersimpan rapi dan bisa dipergunakan untuk pembangunan berkelanjutan.

Fenomena yang ditemukan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan diantaranya masyarakat datang dengan dokumen kurang lengkap, masyarakat tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang standar pelayanan administrasi kependudukan, serta dukungan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) belum berjalan secara optimal. Selain itu didapati pegawai pelayanan yang kurang sigap dalam melayani warga. Kondisi ini menyebabkan masyarakat tidak terlayani secara cepat yang berdampak pada keluhan dan kepuasan masyarakat yang menurun.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) pada kantor Camat Pamotan, tahun 2020 sebesar 80,85 dengan kategori baik. Sedangkan pada tahun 2021, IKM kantor camat Pamotan mengalami penurunan sebesar 80,65 dengan kategori baik. Pada tahun 2022, ketika terjadi pandemi Covid-19, IKM kantor camat Pamotan mengalami penurunan sebesar 79,82 masih dalam kategori baik. Penurunan nilai IKM yang signifikan

ditahun 2022 disebabkan banyak warga yang mengurus langsung adminduk di Kecamatan Pamotan. Nilai IKM terlihat sebagaimana tabel 1.1

Tabel 1.1
Indek Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan
Di Kantor Camat Pamotan

No	Indeks Kepuasan Masyarakat		
	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1.	80,85	80,65	79,82

Sumber: Data Kecamatan Pamotan tahun 2023

Pelayanan adminduk yang dilaksanakan di Kecamatan Pamotan berdasarkan Peraturan Bupati Rembang No 18 tahun 2014 mengenai Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang. Pelimpahan kewenangan ini berfungsi untuk efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah daerah, yang memuat tentang (1) Pelayanan Perizinan dan (2) Pelayanan Non Perizinan.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan masyarakat guna peningkatan kemakmuran masyarakat (Eva and Noora 2019). Pemerintah memiliki peran krusial dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik dengan optimal. Peningkatan pelayanan publik berhubungan dengan konsep desentralisasi yang mempunyai tujuan mulia, yakni meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan perbaikan pelayanan publik (Hardiyansah, 2018:104).

Penelitian yang dilakukan oleh Jauhari dll (2023) memperlihatkan bahwasanya pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Lingasari masih kurang optimal. Berbeda dengan penelitian yang telah

dilaksanakan oleh Suryani dan Jamaluddin (2016), bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa berjalan cukup baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yuni Astria Safitri (2021), menunjukkan bahwa kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan tidak ada pengaruh yang signifikan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dll (2022) bahwa kompetensi pegawai dilihat dari aspek pengetahuan dan ketrampilan sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hanya tingkat kepuasan antar pegawai yang masih harus ditingkatkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva and Noora (2019) bahwa upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan, dengan merubah regulasi pelayanan untuk mempermudah serta mempercepat proses pelayanan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur pelayanan masih belum memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu masih rendah, berdasarkan penelitian Halawa (2019) perihal ini disebabkan faktor bukti fisik (*tangible*), faktor kehandalan (*reliability*), faktor daya tanggap (*responsiveness*), faktor jaminan (*assurance*), serta faktor empati (*empathy*) pada penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu masih belum berjalan dengan baik. Faktor yang memberi pengaruh pada kualitas pelayanan administrasi terpadu dalam struktur organisasi serta sistem pelayanan masih ada hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Utari (2020) mengemukakan kemampuan dalam menjalankan tugas serta melaksanakan pelayanan dengan mutu tinggi dan sesuai ketentuan aturan

berdampak pada kepuasan masyarakat. Senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainuddin, Maryadi, and Oktaviana (2022) bahwa pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagai penerima jasa. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiarno, Udayana, and Lukitaningsih (2022) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al. (2019) mengemukakan bahwa indikator pelayanan pada dimensi bukti fisik berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan empati berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Bersumber pada fenomena yang telah diamati, maka ada motivasi untuk melakukan penelitian tentang “peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan (Studi Pada Kantor Camat Pamotan Kabupaten Rembang)”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan didapati bahwa praktek pelayanan administrasi kependudukan khususnya di Kantor Camat Pamotan masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Masyarakat acapkali mengalami hambatan ketika menerima pelayanan. Kebutuhan warga yang makin bertambah banyak serta beragam mewajibkan aparat pemerintahan untuk selalu meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan.

Bersumber pada latar belakang permasalahan yang telah diungkapkan di atas, bisa dinyatakan pertanyaan penelitian yakni:

1. Bagaimana praktek pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai baik secara internal maupun eksternal dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan?
3. Bagaimanakah strategi untuk peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan praktek pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan.
2. Menganalisis faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan.
3. Menyusun strategi peningkatan kompetensi pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pamotan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu manajemen sumber daya manusia dalam kaitan ekonomi manajemen bisnis.

2. Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini menggambarkan praktek layanan administrasi kependudukan di kantor Camat Pamotan.