

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah Negara memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam upaya, namun hal yang paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga Negara secara keseluruhan, seperti yang diungkapkan oleh Moenir bahwa pelayanan publik sebagai proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Sinambela, 2006:42-43). Ungkapan Moenir tersebut menerangkan bahwa suatu pelayanan publik dapat dipenuhi oleh orang lain. Sesuai dengan penyelenggaraan Negara, pihak yang mampu memenuhi kebutuhan warga negaranya adalah pemerintah. Pemerintah dalam hal keberlangsungan suatu Negara memiliki peran sebagai pelayanan masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak pemerintah diwakilkan oleh birokrasi. Sedangkan masyarakat berperan sebagai pihak yang dilayani atau dalam konteks *New Public Service* berperan sebagai warga Negara atau *citizens* (Setijaningrum, 2009:10). Era dari *New Public Service* menghendaki bahwa birokrasi sebagai pihak memberi layanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien dengan peningkatan kinerja dalam pelayanan publik.

Menurut UU No. 23 Tahun 2014 pasal 386 menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi sebagaimana yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Pada pasal 387 dalam merumuskan kebijakan inovasi, Pemerintah Daerah mengacu pada prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatuhan dan dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan sendiri.

Inovasi merupakan suatu hal yang sangat penting dilakukan instansi pemerintahan untuk mewujudkan pelayanan prima. Menurut Muluk yang dimaksud inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru (Muluk, 2008:43). Tujuan inovasi adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki organisasi dan mengembangkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga. Inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan penggunaan. Pentingnya inovasi dalam pelayanan publik selalu diharapkan. Semua perubahan yang

dilakukan harus menghasilkan *tangible asset* (aset berwujud) dengan hasil yang nyata, yang bisa dirasakan oleh masyarakat.

Kritik dari masyarakat menjadi Indikator utama keberhasilan inovasi pelayanan publik. Sebab masyarakat sendiri yang akan menilai keberhasilan tersebut. Untuk melaksanakan optimalisasi pelayanan publik di butuhkan perubahan melalui adopsi dan inovasi program, bahwa adopsi suatu inovasi akan mewujudkan suatu perubahan sosial, yang dapat dilihat dalam kehidupan individu maupun masyarakatnya. Hal ini dapat diartikan sebagai suatu pembentukan struktur sosial baru dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Bagi pemerintah daerah pada umumnya, kapasitas pemerintah daerah dalam melakukan inovasi di daerah tampak berkorelasi positif dengan dukungan masyarakat terhadap pemerintah daerah masing-masing. Kewenangan yang sekarang dimiliki oleh pemerintah daerah berimplikasi pada banyaknya jenis pelayanan yang harus disediakan pemerintah daerah untuk masyarakatnya. Berbagai strategi dapat dilakukan pemerintah daerah dalam rangka penyediaan pelayanan tersebut, melalui pembangunan kerjasama dengan lembaga lain, penciptaan iklim organisasi yang kondusif dapat meningkatkan inovasi pada pelayanan publik.

Masalah pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan menjadi keluhan utama masyarakat. Hal ini disebabkan karena dalam proses pelayanan seringkali tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Padahal standar pelayanan minimal dalam setiap instansi pemerintahan pasti ada. Salah satu fungsi sekaligus tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan prima yang seharusnya diberikan kepada masyarakat antara lain seperti kesederhanaan, kepastian, kejelasan, ketepatan waktu, bertanggungjawab, kejujuran, memberikan kemudahan, keamanan, kenyamanan dan keramahan terhadap masyarakat. Hal seperti itulah yang diinginkan setiap masyarakat agar mereka bisa mudah untuk mengurus segala kepentingannya terutama dalam hal administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi dalam penerapannya untuk mencapai reformasi administrasi sangat memerlukan adanya inovasi atau pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada pelayanan administrasi yang tentunya memiliki banyak masalah yang muncul karena adanya pengaduan tentang buruknya pelayanan perlu melakukan reformasi administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan tentunya mencapai pelayanan prima. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Salah satu pemerintah daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik pada bidang kependudukan adalah Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu dinas yang melayani

administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut diantaranya pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah dan pengelolaan Data Penduduk. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (UUD No. 24 Tahun 2013).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagai lembaga pelayanan masyarakat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Namun, fakta di lapangan masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang terlambat dalam pengurusan perubahan Kartu Keluarga. Hal tersebut disebabkan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus berkas tepat waktu. Kebanyakan masyarakat baru mengurus perubahan Kartu Keluarga saat dokumen tersebut dibutuhkan. Sedangkan, pemerintah Kota Surabaya sudah memberikan kemudahan pelayanan berupa pembebasan administrasi bagi yang mengurus perubahan Kartu Keluarga tepat pada waktunya. Hal ini dilihat dari jumlah banyaknya berkas keterlambatan dalam kepengurusan Kartu Keluarga sebanyak 4.914 (Surabaya.tribunnews.com/2015/12/29), dan juga yang membuat masyarakat enggan mengurus Kartu Keluarga ini karena dalam pengurusan harus melalui Kelurahan terlebih dahulu kemudian Kecamatan sehingga membuat masyarakat merasa malas harus berbolak-balik kesana kemari.

Hal tersebut mengakibatkan munculnya masalah-masalah publik seperti keterlambatan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan terjadi mal administrasi. Sejalan dengan hal tersebut Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menciptakan inovasi layanan baru yaitu inovasi dalam pembuatan Kartu Keluarga yang disediakan dalam bentuk paket, yang dinamakan Pahe (paket hemat) pelayanan administrasi kependudukan. Sejak awal April 2017 program yang dijalankan itu sudah diminati lebih dari 3.000 warga Surabaya. Mereka mengaku bahwa Pahe (paket hemat) tersebut sangat bermanfaat dan efisien. Pahe (paket hemat) yang ditawarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya itu berupa Pahe (paket hemat) 1 yaitu paket yang berisi pembuatan Akta Kelahiran beserta Kartu Keluarga dan Pahe (paket hemat) 2 yaitu pembuatan Akta Kematian beserta Kartu Keluarga. Sesuai namanya program Pahe (paket hemat) ini membuat masyarakat menjadi hemat waktu karena hanya satu kali kepengurusan, hemat tenaga kerena dikirim ke rumah dan juga hemat biaya karena gratis ongkos kirim termasuk juga gratis biaya pengurusan, tegas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Suharto Wardoyo (Kamis, 27/04/2017).

Banyak yang menganggap bahwa layanan ini sangat membantu dan memudahkan warga Surabaya terutama bagi mereka yang disibukkan dengan aktivitasnya. Salah satu warga Surabaya Siti Lailatul Zuriyah dan Dedy Firmansyah (kamis, 13/4/17) asal Tambak Asri sudah merasakan kemudahan dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya saat mengurus akta kelahiran beserta kartu keluarga. Saat itu sedang melahirkan anak ketiganya dan tidak ada rencana mengurus akta kelahiran dan kartu keluarga namun ada salah satu petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghampirinya dan memberitahu bahwa untuk mengurus akta kelahiran dan kartu keluarga kini tidak perlu di kelurahan, sebab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil siap memberikan pelayanan di Rumah Sakit.

Tidak hanya itu saja pengurusan bisa dilakukan dimana saja asalkan terdapat komputer beserta alat scan dan internet tanpa harus datang di Kelurahan. Menurut Anang, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini menjelaskan sejak diterapkan pada 3 April lalu hingga 26 April 2017 sudah ada 2.383 warga yang merasakan kemudahan paket pengurusan akta kelahiran dan kartu keluarga Pahe (paket hemat) 1. Sementara untuk pengurusan akta kematian dan kartu keluarga sudah ada 877 warga. Jadi total keseluruhan sudah ada 3.260 lembar akta kelahiran, akta kematian, dan kartu keluarga. Dengan adanya inovasi pelayanan tersebut dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan tujuan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan bisa membuat masyarakat tidak enggan lagi dalam pengurusannya. Dari permasalahan yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat yaitu melalui program-program inovasi yang baru, pemberian pelayanan yang lebih baik lagi, sikap yang lebih antusias kepada masyarakatnya, dan menjalankan pekerjaan sesuai prosedur yang ada. Dalam penelitian ini akan membahas **“Inovasi Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK)?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah pada inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK).
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pelaksanaan dan pengembangan inovasi daerah yang ada di Indonesia dengan memberikan pelayanan yang lebih inovatif serta efisien.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengubah permasalahan pelayanan publik tentang pengurusan administrasi kependudukan.

Manfaat Akademis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan Teori Administrasi Negara dalam bidang kajian Kebijakan Manajemen Pelayanan Publik.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu informasi dan menambah wawasan untuk referensi di lingkungan akademis sehingga nantinya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian tentang penelitian terdahulu, tinjauan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti di penelitian ini. Uraian teori tersebut disusun secara sistematis untuk menganalisis dan menjawab permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, informan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dan saran.