

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk kepentingan penduduknya. Maksud dari pelayanan publik adalah untuk mencukupi harapan dasar setiap masyarakat dan penduduk atas songkongan barang, bantuan, atau pelayanan administratif yang disediakan sama pemerintah buat keperluan yang lazim. Menurut Wasistino dalam Hardiansyah (2011:11), adalah songkongan pelayanan kepada penduduk, dengan atau tanpa pembayaran, sama pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta.

Pelayanan publik dari aspek kependudukan dan pencatatan sipil ialah contoh kewajiban strategis pemerintah. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, merupakan contoh pelayanan publik di bidang kependudukan. Karena masyarakat membutuhkan setiap dokumen dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2007 tentang Pedoman Pemerintahan Desa mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan dusun. Yang dimaksud dengan "Pemerintahan Dusun" adalah "kegiatan pendokumentasian data dan informasi lengkap terkait kegiatan kelurahan dalam buku administrasi Kelurahan," menurut Pasal 1. Pemerintahan kelurahan dibagi menjadi empat kategori berdasarkan Pasal 2: administrasi umum, administrasi kependudukan, administrasi keuangan, administrasi pembangunan, dan administrasi lainnya. Peneliti memilih jenis administrasi kependudukan dari berbagai jenis administrasi. Karena pengelolaan kependudukan merupakan pelayanan publik yang selalu berhubungan dengan masyarakat. Menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah seperangkat kegiatan penataan dan pengendalian dalam penerbitan surat-surat dan data kependudukan.

Dalam objek penelitian ini yaitu Kelurahan jemurwonosari Surabaya mempunyai luas 163.321 Ha dari jumlah desa sebanyak 3 kampung yang terdiri dari kampung Wonocolo, Kampung Wonosari, Kampung Jemur ngawinan dan memiliki jumlah penduduk sebesar 20.991 jiwa dengan jumlah kartu keluarga sebanyak 6.763. Desa Wonosari merupakan daerah

kabupaten di Surabaya yang memberikan *good services* administrasi kepada rakyatnya. Menurut kepala desa, ada 117 rakyat yang menangani dan mengemas administratif seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), selama kurang lebih satu minggu, menurut pengamatan peneliti. Selain itu warga jemurwonosari memiliki tingkat pendidikan yang beragam, mulai dari rendah hingga tinggi. Banyaknya kondisi yang ada di kawasan jemurwonosari membuat pelayanan publik membuat tema yang memukau untuk di cermati secara luas dan berlanjut.

Sistem program SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sudah digunakan oleh dinas kependudukan. Meskipun pedoman pelayanan publik sudah jelas dan infrastruktur sudah terpasang, kenyataannya masih ada masyarakat di desa Jemurwonosari mengeluhkan pelayanan administrasi publik oleh aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam permasalahan yang ada perlu adanya peningkatan kinerja aparatur sipil negara yang ada dikelurahan jemurwonosari agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan khususnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Kinerja didefinisikan sebagai sesuatu yang telah dicapai selama periode waktu dalam hal input, output, pendapatan, manfaat, dan pengaruh dengan tanggung jawab yang dapat membantu arah struktur organisasi pemerintah. Adanya dampak kerja yang di raih dengan akuntabilitas nyata oleh aparatur sipil negara akan menghasilkan eskalasi kinerja yang lancar dan praktis. Jumlah kegiatan suatu organisasi disebut kinerja organisasi (Wibowo, 2007:7). Dalam konteks ini, (Hendik, 2007:7) mengemukakan tiga metrik untuk mengukur kinerja aparatur sipil negara, yaitu daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas. (1) Responsiveness didefinisikan sebagai forum saat mengidentifikasi keperluan atau harapan rakyatnya, membuat konsep serta tujuan layanan, merancang program layanan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat ini disebut daya tanggap. (2) Responsibilitas menunjukkan apakah instansi pemerintah sudah sinkron dengan asas pedoman administrasi yang absah atau kebijakan organisasi yang sangat rapi oleh pelaksana. (3) Akuntabilitas publik menunjukkan seberapa besar entitas pemerintah dan bagaimana operasi mereka tunduk pada pejabat yang bertanggung jawab. Pengertian akuntabilitas publik bisa diaplikasikan untuk menentukan betapa dekat kebijakan dan gerakan pemerintah sejalan dengan keinginan masyarakat luas.

Berdasarkan indikasi tantangan pelayanan administrasi kependudukan di atas, peneliti tertarik untuk menyelidik performa aparatur sipil negara saat

memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis memberi judul penelitian “Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Tingkat Kelurahan Terhadap *good services* Kependudukan yang Baik Di Kelurahan Jemurwonosari Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang masalah yang selesai dirumuskan menjadi berikut :

1. Apakah responsivitas kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan berpengaruh terhadap *good service* administrasi pelayanan kependudukan ?
2. Apakah responbilitas kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan berpengaruh terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan ?
3. Apakah akuntabilitas kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan berpengaruh terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah:

1. Untuk mengetahui responsivitas kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan berpengaruh terhadap *good service* administrasi kependudukan ?
2. Untuk mengetahui responbilitas kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan berpengaruh terhadap *good services* administrasi kependudukan ?
3. Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan berpengaruh terhadap *good services* administrasi kependudukan ?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diperlukan bisa berguna bagi seluruh pihak yg terlibat pada penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diperlukan bisa menaruh pengembangan ilmu terutama administarasi publik & menambah liputan dan surat keterangan bacaan bagi seluruh pihak yg membutuhkannya khususnya

mengenai kinerja aparatur sipil negara pada taraf kelurahan berpengaruh terhadap good service administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi ASN di Tingkat Kelurahan Jemurwonosari Surabaya

Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi peningkatan kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan, khususnya dalam hal pengelolaan kependudukan.

b. Bagi Universitas 17 Agustus

Penelitian ini dibutuhkan sebagai bahan kajian atau surat keterangan bagi penelitian selanjutnya yg berangkaian administrasi negara khususnya kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi yang baik.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membantu peneliti memperoleh wawasan dan pemahaman sebagai calon sarjana yang terampil yang dapat memecahkan kesulitan di ranah administrasi negara.