

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik merupakan isu penting dan menarik untuk dikaji karena menyangkut pemenuhan hak-hak warga negara. Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian 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.

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Di Indonesia sendiri masih banyak dijumpai instansi pemerintah yang tidak optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik menyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik, diantaranya masih sedikit instansi yang memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur, masih banyak ditemukan pemberi layanan yang bersikap tidak ramah dalam berbicara, masih terdapat beberapa penyedia layanan yang belum menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti fasilitas khusus untuk orang yang berkebutuhan khusus, ruang menyusui, antirian khusus untuk lansia dan sistem koneksi internet

yang masih kurang memadai.¹ Selain itu juga belum tersedianya akses pelayanan yang dekat dengan domisili masyarakat sehingga masyarakat menanggung tingginya biaya yang harus dikeluarkan untuk menjangkau tempat pelayanan.

Sering adanya perlakuan khusus pada pelayanan publik melalui kontak langsung menyebabkan terjadinya penyimpangan terhadap ketentuan administrasi.² Dari tahun ke tahun Ombudsman masih mendapatkan banyaknya laporan atas dugaan maladministrasi publik. Berdasarkan laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 menunjukkan bahwa selama tahun 2019 terdapat sebanyak 7.903 laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator yang menunjukkan bahwa belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.³

Tabel 1.1

Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi Tahun 2019

Substansi	Presentase
Penundaan berlarut	33,62%
Penyimpangan prosedur	28,97%
Tidak memberikan pelayanan	17,70%
Tidak kompeten	5,87%

¹ Putri Robiatul Adawiyah, "Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi", Jurnal Politico, Vol. 2, September 2018, hlm 264-275

² Erick S. Holle, "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service", Jurnal Sasi, Vol. 17 No.3, Juli-September 2011

³ Aufferul Marom, "Inovasi Birokrasi Pelayanan Publik Bidang Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi di Kabupaten Kudus", Gema Publica: Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik, Vol. 1 No.1, Oktober 2015, hlm 45-63

Permintaan imbalan uang barang dan jasa	4,32%
Tidak patut	4,26%
Penyalahgunaan wewenang	3,44%
Deskriminasi	1,32%
Berpihak	0,29%
Konflik kepentingan	0,20%

Sumber: Laporan Ombudsman RI Tahun 2019

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa 3 urutan maladministrasi yang paling banyak dilaporkan, yaitu penundaan berlurut sebesar 33,62%, penyimpangan prosedur sebesar 28,97%, dan tidak memberikan pelayanan sebesar 17,70%. Sehingga dengan banyaknya pengaduan terkait maladministrasi, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia belum memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu pelayanan prioritas di Indonesia, ialah sektor kependudukan. Sektor kependudukan merupakan hal yang vital dalam penyelenggaraan pemerintah, karena pelayanan kependudukan menyangkut dengan pemenuhan dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap warga negara. Setiap warga negara harus memiliki dokumen kependudukan yang bertujuan untuk menunjukkan identitas diri masing-masing, yang mana masyarakat harus mengurusnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penyelenggara pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan kependudukan terdiri dari pembuatan KK baru, perubahan KK, perubahan KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar

Kabupaten/Kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing. Sedangkan pelayanan pencatatan sipil terdiri dari pelayanan pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.

Dengan pentingnya dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat sebagai warga negara, maka setiap harinya permintaan masyarakat terhadap pembuatan dokumen kependudukan semakin banyak. Tidak jarang ditemukan masalah-masalah yang muncul terkait dengan proses pencatatan dalam administrasi kependudukan, adapun masalah tersebut dapat berupa kesalahan dalam pengetikan nama, tanggal dan tempat lahir, nomor identitas, dan lain sebagainya.⁴ Selain kesalahan dalam pencatatan dokumen kependudukan, juga masih banyak ditemukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang belum memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dari laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2019 bahwa banyak laporan masyarakat atas pengaduan pada sektor administrasi kependudukan.

Tabel 1.2

Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor Tahun 2019

Sektor	Persentase
Agraria/Pertahanan	15,83%
Kepegawaian	13,71%
Pendidikan	12,04%
Kepolisian	10,08%
Administrasi Kependudukan	4,56%

⁴ Nur Ayyul Hisbani, dkk. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*, Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1, No. 3, Desember 2015, hlm 266

Ketenagakerjaan	3,37%
Peradilan	3,17%
Perdesaan	3,15%
Perbankan	3,07%
Kesehatan	2,86%
Perijinan (PTSP)	2,56%
Perhubungan/Infrastruktur	2,47%
Listrik	2,05%
Lembaga Pemasyarakatan	1,96%
Air Minum	1,94%
Sumber Daya Alam dan Energi	1,89%
Informasi Publik	1,61%
Asuransi/Jaminan Sosial	1,48%
Pemukiman/Perumahan	1,43%
Pajak	1,37%
Kesejahteraan Sosial	1,26%
Komisi/Lembaga Negara	1,17%
Kejaksaan	1,04%
Lainnya	5,89%

Sumber: Laporan Ombudsman RI Tahun 2019

Dari tabel 1.2 diatas berdasarkan substansi laporan menunjukkan bahwa pada sektor administrasi kependudukan menempati urutan 5 yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat, yaitu sebesar 4,56% dimana ini masih tergolong tinggi.

Sehingga dengan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang vital dalam penyelenggara pemerintah, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan bertanggungjawab sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Sehingga ini menjadi tantangan bagi pemerintah untuk mampu membuat suatu terobosan baru atau inovasi yang dapat memberikan pembaharuan sistem pelayanan yang lebih baik, agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik dimaknai sebagai pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan

publik dari yang lama ke yang baru dan dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat.⁵

Dengan adanya otonomi daerah dan desentralisasi mendorong pemerintah daerah untuk melakukan transformasi inovasi pelayanan publik dengan cara pembagian kewenangan antara instansi dengan unit kerja dibawahnya. Pada saat ini pemerintah daerah sedang gencar-gencarnya membuat berbagai inovasi sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, terutama pada sektor kependudukan. Telah banyak pemerintah daerah yang membuat inovasi pada sektor kependudukan salah satunya, yaitu Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.

Kabupaten Pesisir Selatan merupakan kabupaten kedua yang memiliki luas wilayah terbesar di Provinsi Sumatera Barat setelah Kabupaten Kepulauan Mentawai dengan luas wilayah sebesar 6.049,33 Km². Kabupaten Pesisir Selatan terdiri dari 15 kecamatan, yaitu, Koto XI Tarusan, Bayang, IV Nagari Bayang Utara, IV Jurai, Batang Kapas, Sutera, Lengayang, Ranah Pesisir, Linggo Sari Baganti, Pancung Soal, Airpura, Basa Ampek Balai Tapan, Ranah Ampek Hulu Tapan, Lunang, dan Silaut. Painan yang merupakan Ibu Kota Kabupaten Pesisir Selatan, berada sangat jauh dari domisili sebagian besar masyarakat. Sehingga membuat masyarakat sulit untuk mendapatkan akses pelayanan yang efektif dan efisien. Untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan yang bertempat di Kota Painan dapat menghabiskan waktu perjalanan darat yang

⁵ Johanes Basuki, *Budaya Pelayanan Publik*. (Jakarta: Penerbit Hartomo Media Pustaka, 2013), hlm 173

berjam-jam. Bahkan dari kecamatan terjauh, yaitu Silaut dengan jarak tempuh ±186 Km dapat menghabiskan waktu 4-5 jam perjalanan darat.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan:

“Karena daerah Pesisir Selatan ini memanjang dari Siguntur sampai Silaut, sementara pelayanan administrasi kependudukan terpusat di Kota Painan. Sehingga apabila masyarakat Silaut ingin mendapatkan KTP atau KK, mereka harus berangkat ke Painan minimal jam 3 pagi dan sampai di Painan jam 8 pagi lalu mengambil antrian. Jika nomor antrian yang didapatkan adalah nomor yang jauh atau tinggi maka mereka harus menunggu hingga sore. Jika jaringan aman mereka bisa terlayani, namun apabila jaringan bermasalah atau semacamnya mereka tidak dapat terlayani pada hari tersebut dan harus menginap.” (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Anton Mahendra Amra, SH, MM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Selain jarak, masyarakat juga harus mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, untuk kecamatan terjauh yaitu Silaut memerlukan biaya hingga Rp 100.000 untuk pulang pergi. Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan mengungkapkan bahwa:

“Masyarakat Silaut untuk pergi ke Painan mengeluarkan ongkos sebesar 50 ribu belum lagi biaya makan dan minumannya, kalau tidak selesai 1 hari terkadang mereka menginap”. (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Anton Mahendra Amra, SH, MM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Sehingga hal tersebut menyebabkan banyak masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan apabila sudah diperlukan saja, karena seringkali dalam pengurusan tidak selesai dalam waktu sehari. Apabila masyarakat

dalam pengurusan dokumen kependudukan ada syarat yang tidak terpenuhi atau tidak lengkap membuat masyarakat harus bolak balik hingga syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Dalam hal ini untuk mempermudah masyarakat mendapatkan dokumen kependudukan, banyak masyarakat yang memilih untuk menggunakan jasa calo ketimbang langsung pergi mengurusnya sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Padahal dengan menggunakan calo sering ditemukan banyaknya data masyarakat yang bermasalah. Sehingga hal tersebut membuat rendahnya tingkat akurasi, validasi dan kemutakhiran data.

Seperti hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Pesisir Selatan yang tinggal di Surantih mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan kurang memuaskan. Karena berdasarkan pengalaman yang pernah saya alami, pada waktu itu saya pergi ke Disdukcapil untuk mengambil KTP yang telah direkam saat saya SMA. Saya membawa ijazah dan KK, karena untuk mengambil KTP membutuhkan 2 dokumen tersebut. Pas sampai di Disdukcapil antriannya sangat panjang dan berdesakan sehingga saya memutuskan untuk tidak jadi mengambil KTP pada hari itu. Saya balik lagi di lain hari, namun pada hari itu saya tidak bisa mendapatkan KTP saya, karena ada perbedaan dokumen kependudukan yang saya miliki, alamat di KK dan ijazah saya berbeda. Sehingga pihak capil mengharuskan alamat ijazah dan KK saya harus diperbaiki agar menjadi satu alamat yang sama. Sehingga saya harus mengurus itu terlebih dahulu, baru saya bisa mendapatkan KTP saya. Karena saya kuliah di Padang, saya sibuk dan jauh untuk balik lagi ke Disdukcapil jadi saya malas mengurusnya. Pada suatu ketika saya sangat membutuhkan KTP untuk mengurus beasiswa, jadi saya balik lagi ke kampung untuk mengurusnya. Kemudian ada tetangga dekat rumah kakak saya di Bayang menyarankan untuk pakai jasa orang di Capil untuk mengambil KTP nya biar cepat, tidak harus dibetulkan alamatnya, sehingga saya datang ke rumah orang tersebut dengan membayar uang sebesar Rp 20.000. Besoknya saya bisa mendapatkan KTP saya”. (Hasil wawancara dengan masyarakat Pesisir Selatan, Mutia Pada tanggal 20 Februari 2021).

Bapak Anton selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan juga mengatakan bahwa:

“Karena biaya yang besar dan jarak yang jauh jadi masyarakat berfikir lebih mudah jika memanfaatkan jasa calo, padahal bagaimanapun percaloan tersebut merugikan masyarakat. Walaupun mereka menganggap itu lebih mudah, namun ditemukan rata-rata masyarakat yang menggunakan calo datanya bermasalah”. (Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Anton Mahendra Amra, SH, MM pada tanggal 19 Oktober 2020).

Sebagai abdi negara seharusnya pemerintah dapat memberikan akses pelayanan yang mudah dan cepat kepada masyarakat, karena pada hakikatnya itu merupakan hak yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat dan suatu kewajiban pemerintah untuk memberikannya kepada masyarakat.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan bahwa:

“Pada hakikatnya urusan dokumen kependudukan bukanlah kewajiban, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, akan tetapi adalah kebutuhan dan kepentingan daripada negara itu sendiri dimana bertujuan supaya dengan melalui pengurusan dokumen kependudukan, negara bisa mendapatkan data yang akurat, valid dan mutakhir. Data tersebut sangat penting untuk perencanaan dan pengelolaan Negara di segala bidang agar tepat sasaran dan benar, karena objek dan subjek pembangunan adalah penduduk. Sehingga dokumen kependudukan merupakan hak bagi masyarakat dan suatu kewajiban bagi negara untuk memberikan identitas kepada masyarakat, namun sampai sekarang masyarakat masih sulit dalam mengurus dokumen kependudukan, masih membutuhkan waktu yang lama, tempat pelayanan yang jaraknya masih jauh dan membutuhkan biaya yang tinggi. Data yang akurat, valid dan mutakhir akan sulit terwujud jika sistem pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang masih tidak berada dekat dengan masyarakat”. (Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Evafauza Yuliasman, SE, M.Si pada tanggal 19 Oktober 2020).

Menurut kebijakannya Permendagri telah memberikan waktu yang sangat efektif dalam memberikan pelayanan publik. Berdasarkan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, bahwa penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan dalam waktu 1 jam dan paling lama 24 jam setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sehingga salah satu bentuk upaya Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien, menerapkan kebijakan pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan yang didasari Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan pembentukan UKL tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan akses layanan yang lebih dekat, cepat, mudah, berkeadilan, dan melebihi standar pelayanan yang ada.

Seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Pada tahun 2018

Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Sistem Administrasi Pelayanan Masyarakat Sampai Ke Pintu Rumah), inovasi ini dibuat dalam rangka untuk lebih mendekatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kepada masyarakat pesisir selatan.

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah dijalankan oleh 15 Unit Kerja Layanan (UKL) yang tersebar di kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Setiap kantor UKL di kecamatan didukung sebanyak 6 orang pegawai, sehingga Unit Kerja Layanan (UKL) di setiap kecamatan tersebut yang menjadi pelaksana utama dari inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah. Dengan daerah Kabupaten Pesisir Selatan yang luas, adanya UKL diindikasikan dapat mengoptimalkan pelaksanaan dari inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah.

Tabel 1.3

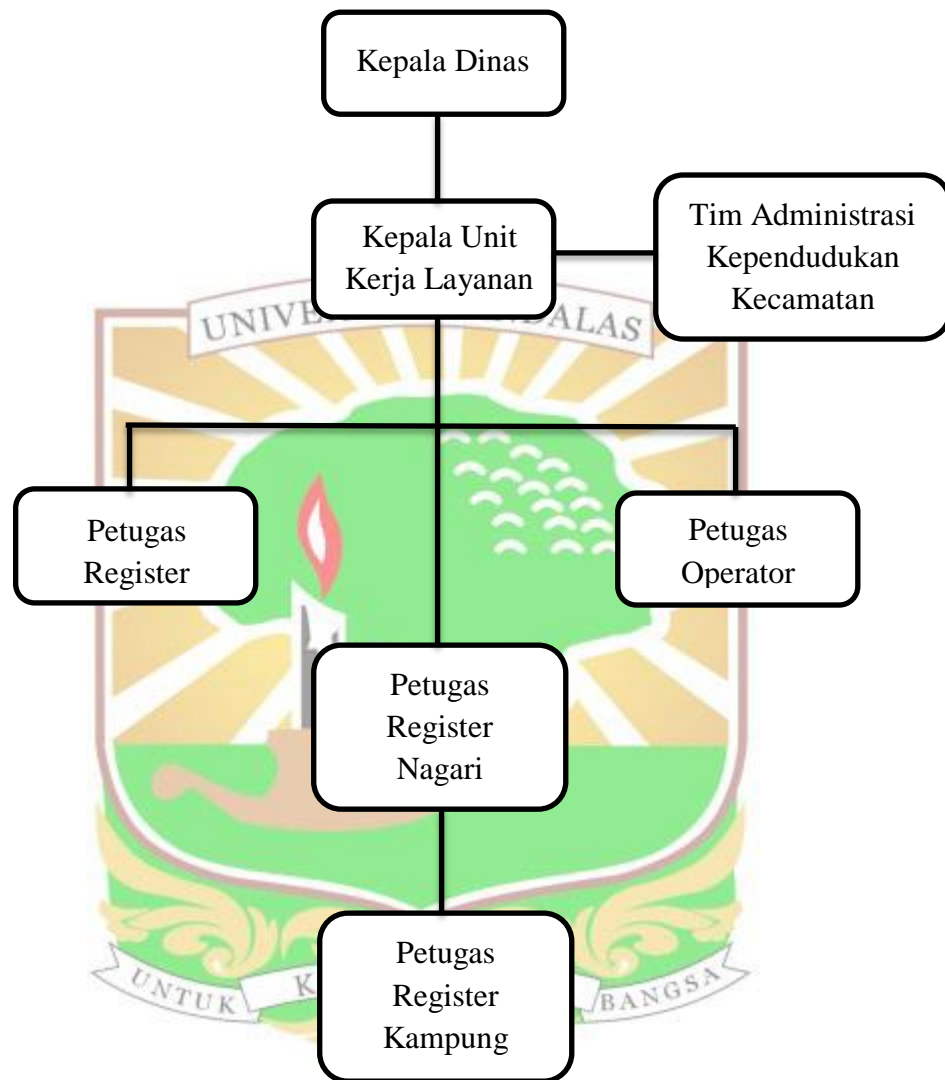
Daftar Jumlah SDM Pelaksana Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah

No.	Kecamatan	Jumlah UKL	Jumlah SDM
1.	XI Koto Tarusan	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
2.	Bayang	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
3.	IV Nagari Bayang Utara	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
4.	IV Jurai	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
5.	Batang Kapas	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor

6.	Sutera	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
7.	Lengayang	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
8.	Ranah Pesisir	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
9.	Linggo Sari Baganti	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
10.	Pancung Soal	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
11.	Airpura	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
12.	Basa Ampek Balai Tapan	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
13.	Ranah Ampek Hulu Tapan	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
14.	Lunang	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
15.	Silaut	1	1 kepala UKL, 2 orang operator, 2 orang tenaga registrasi dan 1 orang penjaga kantor
Jumlah		15	90 orang

Selain itu juga diangkat seorang petugas register kampung dan petugas registrasi nagari untuk membantu UKL dalam menyampaikan laporan peristiwa penting kependudukan berupa kelahiran, kematian, kepindahan dan kedatangan penduduk kepada UKL. Selanjutnya petugas UKL yang akan langsung mendatangi masyarakat tersebut untuk membantu menerbitkan dokumen kependudukan yang belum dimilikinya.

Gambar 1.1
Bagan Struktur Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan di
Kabupaten Pesisir Selatan



*(Sumber: Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 30 Tahun 2017
 Tentang Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan di
 Kabupaten Pesisir Selatan)*

Berdasarkan gambar diatas, bahwa masing-masing jabatan memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dan Peraturan Bupati Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.4

Tugas dan Fungsi Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan

Jabatan	Tugas dan Fungsi
Kepala Dinas	Melakukan pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas, kewajiban dan kewenangan Unit Kerja Layanan, Petugas Registrasi Nagari dan Petugas Registrasi Kampung
Kepala Unit Kerja Layanan	<p>Tugas Pokok: Membantu kepala Dinas dalam penyelenggaraan kewenangan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di wilayah kecamatan</p> <p>Fungsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perencanaan, pengkoordinasian, pembinaan dan pengendalian serta mengawasi kegiatan Unit Kerja Layanan • Perencanaan kegiatan, melaksanakan kerjasama dan berkoordinasi dengan instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya
Petugas Registrasi	<p>Tugas pokok dan fungsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu Kepala Unit Kerja Layanan dalam memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil • Mengelola dan menyajikan data kependudukan berskala kecamatan
Petugas Operator	<p>Tugas pokok dan fungsi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membantu Kepala Unit Kerja Layanan dalam memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil • Melakukan perekaman dan pemeriksaan data penduduk
Registrasi Nagari	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu Unit Kerja Layanan dalam memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil • Menyampaikan laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan berupa kelahiran, kematian, perpindahan, dan kedatangan kepada Unit Kerja Layanan melalui wali Nagari

Register Kampung	<ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan laporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting kependudukan berupa kelahiran, kematian, kepindahan, dan kedatangan kepada Petugas Registrasi Nagari • Mengelola dan menyajikan data berskala kampung
Tim Administrasi Kependudukan Kecamatan	Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada wilayah kerja kecamatan masing-masing

Sumber: Olahan Peneliti, 2021

Terdapat beberapa jenis layanan yang terdapat dalam inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan sebagai berikut.

Tabel 1.5

Daftar Jenis Layanan Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah

No	Jenis Layanan
1.	Layanan BERPUTAR (Berkeliling Kampung Jemput Antar)
2.	Layanan TURUD BERDUKA (Turun ke Rumah Duka Berikan Dokumen Kematian)
3.	Layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan)
4.	Layanan MELISA (Malayani Peduli Lanjut Usia)
5.	Layanan PEDULI DISABILITAS (Pelayanan Dokumen Kependudukan Peduli Disabilitas)
6.	Layanan SELAMAT LAHIR (Setelah Lahir Mendapat Akta Kelahiran)
7.	Layanan SEHAT (Semoga Cepat Sehat)
8.	Layanan JEBOL PER SISWA (Jemput Bola Perekaman Siswa)
9.	Layanan MERDEKA (Membahagiakan Masyarakat Dengan Kemudahan)
10.	Layanan LADO KUTU (Layanan Dokumen Kependudukan Terpadu)
11.	Layanan THR (Terpadu Hari Raya)

Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Dari tabel 1.5 diatas dapat dilihat bahwa terdapat 11 layanan dalam inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. 11 layanan ini merupakan solusi yang dibuat untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, yaitu dengan

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Pesisir Selatan sesuai dengan motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir, yaitu pelayanan sepenuh hati untuk membahagiakan masyarakat.

Dalam menjalankan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah juga terdapat kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dengan beberapa *stakeholder* lainnya. Berikut penjelasan dari masing-masing layanan yang terdapat pada inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah, yaitu *pertama* Layanan BERPUTAR (Berkeliling Kampung Jemput Antar) pada layanan ini petugas UKL yang menggunakan kendaraan bermotor setiap hari datang ke kampung-kampung mendatangi dan menjemput data bagi keluarga yang sudah lama tidak melaporkan perubahan data kependudukan. Dokumen kependudukan yang baru akan diantar langsung ke rumah penduduk tersebut.

Gambar 1.2

Layanan BERPUTAR (Berkeliling Kampung Jemput Antar)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.2 terlihat bahwa petugas UKL datang ke rumah masyarakat untuk memberikan dokumen kependudukan langsung kepada masyarakat.

Kedua, Layanan TURUD BERDUKA (Turun ke Rumah Duka Berikan Dokumen Kematian) merupakan pelayanan yang dilakukan untuk mencatat peristiwa kematian dalam penerbitan dokumen akta kematian penduduk yang sudah meninggal. Dalam hal ini petugas UKL akan menerima laporan dari kepala kampung yang merupakan register kampung terhadap peristiwa kematian yang terjadi. Setelah mendapatkan laporan petugas akan langsung menerbitkan akta kematian dan KK baru bagi ahli waris. Pada saat acara takziah petugas UKL atau register kampung langsung mendatangi rumah duka untuk melayat dan menyerahkan dokumen akta kematian dan KK yang baru.

Gambar 1.3

Layanan TURUD BERDUKA (Turun ke Rumah Duka Berikan Dokumen Kematian)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.3 terlihat bahwa petugas UKL datang untuk melayat ke rumah duka sekaligus memberikan akta kematian kepada ahli waris atau keluarga dari penduduk yang telah meninggal.

Ketiga, Layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan) merupakan pelayanan hasil kerjasama dengan Kementerian Agama dan KUA khusus melayani penerbitan dokumen

kependudukan terhadap pasangan suami-istri. Kerjasama yang dilakukan antara KUA dengan Disdukcapil, yaitu KUA melaporkan nomor akta perkawinan dan memberikan bahan-bahan yang diperlukan untuk memproses penerbitan KK dan KTP baru kepada petugas UKL. Setelah itu petugas UKL hadir bersama KUA pada acara pernikahan masyarakat tersebut, setelah akad nikah KUA menyerahkan buku nikah dan petugas UKL langsung menyerahkan KTP baru dengan status kawin serta KK baru sebagai keluarga baru.



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.4 terlihat bahwa petugas UKL menghadiri acara pernikahan masyarakat sekaligus untuk memberikan dokumen kependudukan yang baru, yaitu KTP dan KK kepada pasangan suami-istri.

Keempat, Layanan MELISA (Melayani Peduli Lanjut Usia) merupakan layanan yang diberikan khusus kepada penduduk yang sudah lanjut usia. Dalam layanan ini petugas UKL secara aktif berkoordinasi dengan pemerintah nagari dan kepala kampung untuk mendata penduduk lanjut usia

yang belum memiliki dokumen kependudukan. Kemudian petugas UKL akan datang langsung ke rumah penduduk yang berusia lanjut untuk menjemput penduduk tersebut dan selanjutnya dibawa ke kantor UKL yang ada di kecamatan untuk mengurus pembuatan dokumen kependudukan dan setelah selesai akan diantar kembali ke rumahnya. Bagi penduduk lansia yang sakit tidak bisa pergi ke kantor Unit Kerja Layanan, maka pelayanan akan dilakukan langsung di rumah penduduk tersebut dengan membawa perangkat pelayanan.



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.5 terlihat bahwa petugas UKL menjemput masyarakat lanjut usia untuk membawanya ke kantor UKL mengurus dokumen kependudukannya dan akan mengantarkannya kembali ke rumah apabila telah selesai. Dan penduduk lansia yang sakit tidak bisa pergi ke kantor UKL, akan diberikan pelayanan langsung di rumah penduduk tersebut dengan membawa perangkat pelayanan.

Kelima, Layanan PEDULI DISABILITAS (Pelayanan Dokumen Kependudukan Peduli Disabilitas) merupakan layanan yang khusus diberikan kepada penduduk penyandang disabilitas atau penduduk dengan keterbatasan

fisik dan/atau mental. Layanan ini bekerjasama dengan Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam hal ini petugas UKL akan datang langsung ke rumah penduduk disabilitas dan pelayanan akan diberikan langsung di rumah penduduk tersebut dengan membawa perangkat pelayanan.

Gambar 1.6

Layanan PEDULI DISABILITAS (Pelayanan Dokumen Kependudukan Peduli Disabilitas)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.6 terlihat bahwa petugas UKL datang ke rumah penduduk dengan keterbatasan fisik atau mental untuk memberikan pelayanan langsung di rumah penduduk tersebut.

Keenam, Layanan SELAMAT LAHIR (Setelah Lahir Mendapatkan Akta Kelahiran) merupakan hasil kerjasama Disdukcapil dengan beberapa Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik Bersalin yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam hal ini Petugas UKL akan langsung memberikan KK dan Akta Kelahiran kepada ibu hamil yang baru melahirkan di Rumah Sakit, Puskesmas atau Klinik Bersalin.

Gambar 1.7**Layanan SELAMAT LAHIR (Setelah Lahir Mendapatkan Akta Kelahiran)**

Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.7 dapat dilihat bahwa petugas UKL datang ke rumah sakit untuk mendatangi ibu hamil yang baru melahirkan untuk memberikan akta kelahiran dan KK.

Ketujuh, Layanan SEHAT (Semoga Cepat Sehat) merupakan layanan hasil kerjasama Disdukcapil dengan beberapa Rumah Sakit, Puskesmas dan Klinik Kesehatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Dalam hal ini petugas UKL akan langsung mendatangi pasien yang sedang dirawat untuk melakukan perekaman KTP Elektronik dan menerbitkan KTP Elektronik untuk pengurusan pelayanan seperti BPJS dan lainnya.

Gambar 1.8**Layanan SEHAT (Semoga Cepat Sehat)**

Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.8 di atas dapat dilihat bahwa petugas UKL pergi ke sebuah rumah sakit untuk mendatangi masyarakat yang sedang sakit untuk memberikan pelayanan perekaman KTP Elektronik dan penerbitan KTP Elektronik.

Kedelapan, Layanan JEBOL PER SISWA (Jemput Bola Perekaman Siswa) layanan ini bekerjasama dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan sekolah SLTA yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan. Layanan ini dalam rangka penyelesaian perekaman KTP Elektronik terhadap penduduk wajib KTP kategori penduduk pemula. Petugas UKL akan mengunjungi langsung ke sekolah-sekolah SLTA untuk melakukan perekaman KTP Elektronik kepada siswa yang belum melakukan perekaman.

Gambar 1.9

Layanan JEBOL PER SISWA (Jemput Bola Perekaman Siswa)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.9 dapat dilihat bahwa petugas UKL datang ke sekolah-sekolah SLTA dengan membawa alat perekaman KTP untuk melakukan perekaman KTP elektronik kepada siswa yang belum melakukan perekaman.

Kesembilan, Layanan MERDEKA (Melayani Masyarakat Dengan Kemudahan) merupakan layanan yang khusus dilakukan pada peringatan hari

besar nasional atau pada kegiatan keramaian tertentu. Petugas UKL akan melakukan kunjungan ke tempat-tempat seperti, Rumah Sakit, Panti Asuhan, Panti Jompo dan lainnya untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Gambar 1.10

Layanan MERDEKA (Melayani Masyarakat Dengan Kemudahan)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.10 dapat dilihat bahwa pada peringatan hari besar Nasional seperti hari kemerdekaan Republik Indonesia, petugas UKL datang ke tempat-tempat, seperti rumah sakit untuk memberikan dokumen kependudukan langsung kepada masyarakat yang sedang berada di rumah sakit.

Kesepuluh, LADO KUTU (Layanan Dokumen Kependudukan Terpadu) merupakan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, RSUD M. Zein Painan dan kantor pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Pesisir Selatan untuk memberikan layanan kepada pengunjung dan pasien RSUD M. Zein Painan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan loket pelayanan yang sudah dilengkapi dengan perangkat pelayanan di RSUD M. Zein Painan. Pada setiap hari kerja dua orang petugas akan melayani pengunjung dan pasien rumah sakit yang membutuhkan pelayanan perbaikan data kependudukan dan penerbitan semua

jenis dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh pasien atau pengguna jasa layanan RSUD M. Zein Painan serta verifikasi dan validasi data kepesertaan BPJS Kesehatan yang dilaksanakan satu tempat pelayanan sehingga memudahkan masyarakat tanpa harus bolak balik melakukan pengurusan administrasi.

Gambar 1.11

LADO KUTU (Layanan Dokumen Kependudukan Terpadu)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.11 diatas dapat dilihat bahwa adanya loket pelayanan yang sudah dilengkapi dengan perangkat pelayanan di RSUD M. Zein Painan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan untuk memberikan pelayanan perbaikan data kependudukan dan penerbitan semua jenis dokumen kependudukan kepada pengunjung dan pasien RSUD M. Zein Painan. Seperti penerbitan akta kelahiran bagi anak yang baru lahir, akta kematian bagi jenazah di Rumah Sakit dan lain sebagainya.

Kesebelas, Layanan THR (Terpadu Hari Raya) merupakan pelayanan yang diberikan khusus kepada masyarakat dan para perantau yang pulang mudik lebaran pada saat hari libur lebaran idul fitri. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kantor UKL, dan loket layanan di RSUD M. Zein Painan akan memberikan pelayanan administrasi kepada

masyarakat serta adanya mobil pelayanan keliling yang akan melakukan pelayanan di tempat-tempat wisata.

Gambar 1.12

Layanan THR (Terpadu Hari Raya)



Sumber: Buku Inovasi Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan, 2020

Pada gambar 1.12 Petugas Disdukcapil dan petugas UKL memberikan pelayanan kepada masyarakat Pesisir Selatan pada saat hari libur lebaran idul fitri, seperti di tempat-tempat wisata dengan menggunakan mobil keliling dan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta di RSUD M. Zein Painan.

Dari 11 layanan yang terdapat dalam inovasi SALAM SAPA KE PINTU RUMAH, dalam hal ini peneliti hanya akan fokus pada satu layanan saja, yaitu layanan PASS NIKAH (Pemberian Administrasi Kependudukan Status Saat Pernikahan), peneliti memilih fokus kepada layanan Pass Nikah dikarenakan layanan ini yang lebih aktif setiap bulannya dijalankan oleh UKL.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala UKL Kecamatan Ranah Pesisir:

“...Untuk layanan seperti perekaman KTP langsung ke tempat masyarakat, kami belum bisa melakukannya dikarenakan alat perekaman offline tidak ada di UKL, alat tersebut cuma ada satu pada mobil keliling disdukcapil. Untuk layanan yang sering kami jalankan ialah layanan Pass Nikah mengingat setiap bulannya pasti ada masyarakat yang

melaksanakan pernikahan.” (Hasil wawancara dengan Kepala UKL Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, bapak Drs. Iskandar pada tanggal 20 April 2021).

Dalam penelitian ini peneliti akan memilih 3 UKL Kecamatan dari 15 UKL Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan sebagai bagian dari tempat penelitian, adapun 3 UKL Kecamatan yang peneliti pilih, yaitu UKL Kecamatan Ranah Pesisir dengan luas wilayah 562,44 Km², terdiri dari 10 nagari dan dimana jarak Kecamatan Ranah Pesisir ke Ibukota Kabupaten ialah 74,50 km, UKL Kecamatan Lengayang dengan luas wilayah 632,92 Km² terdiri dari 9 nagari, dimana jarak Kecamatan Lengayang ke Ibukota Kabupaten ialah 55,55 km dan UKL Kecamatan Koto XI Tarusan dengan luas wilayah 437,37 Km² terdiri dari 23 nagari dan dimana jarak Kecamatan Koto XI Tarusan ke Ibukota Kabupaten ialah 10,00 km. 3 UKL yang peneliti memiliki karakteristik kecamatan dengan luas wilayah yang luas dan jumlah penduduk yang lebih banyak dibandingkan dengan kecamatan yang lain.

Berdasarkan jumlah pelayanan dari inovasi layanan pass nikah di 3 UKL yang dijadikan tempat penelitian, maka dapat dilihat jumlah layanan pass nikah pada masing-masing 3 UKL tersebut dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.6

Jumlah Layanan Pass Nikah di UKL Pada Bulan Maret-Agustus 2021

No	Bulan	Jumlah Layanan UKL Per Kecamatan		
		Koto XI Tarusan	Lengayang	Ranah Pesisir
1.	Maret	3 Layanan	2 Layanan	3 Layanan
2.	April	1 Layanan	2 Layanan	2 Layanan
3.	Mei	2 Layanan	1 Layanan	1 Layanan
4.	Juni	1 Layanan	2 layanan	1 Layanan
5.	Juli	3 Layanan	3 Layanan	2 Layanan
6.	Agustus	2 Layanan	2 Layanan	3 Layanan

Sumber: Dokumentasi UKL dan Sosial Media UKL

Dari tabel 1.6 diatas dapat dilihat bahwa layanan pass nikah secara rutin setiap bulannya dilakukan oleh UKL di kecamatan Koto XI Tarusan, Lengayang dan Ranah Pesisir. Adapaun layanan pass nikah ini paling banyak dijalankan oleh UKL yaitu 3 Layanan dalam 1 bulannya.

Dalam pelaksanaan layanan Pass Nikah peneliti menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas UKL dalam menjalankan layanan PASS NIKAH, yaitu dimana masih terkendala dengan kurangnya staf atau petugas UKL.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Staf UKL Kecamatan Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan:

“Dalam satu hari pernah ada 3 orang yang menikah, namun UKL hanya bisa menghadiri 2 orang saja dikarenakan kurangnya petugas UKL untuk turun lapangan, karena harus ada petugas yang tetap berada di kantor untuk melayani masyarakat yang datang ke kantor.” (Hasil wawancara dengan Staf UKL Kecamatan Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Erix Judha Pratama pada tanggal 05 Oktober 2020).

Selain kurangnya SDM juga terdapat kendala bahwa masih kurang aktifnya koordinasi antara UKL dengan KUA. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Staf UKL Kecamatan Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan:

“Petugas UKL telah pergi ke KUA untuk memberitahukan bahwa Capil akan melakukan layanan PASS NIKAH, namun tanggapan orang KUA masih kurang, terkadang ada dilaporkannya kepada UKL terkadang tidak.” (Hasil wawancara dengan Staf UKL Kecamatan Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Erix Judha Pratama pada tanggal 05 Oktober 2020).

Proses layanan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Layanan Pass Nikah) memiliki kesesuaian dengan layanan yang sebelumnya, dimana

dokumen kependudukan tetap diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku, masyarakat tetap harus memenuhi persyaratan yang dibutuhkan dalam membuat dokumen kependudukan, hanya saja yang membedakannya tersedianya kemudahan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan kepada masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan, dimana setelah akad nikah selesai dilaksanakan status masyarakat didalam pencatatan sipil akan berganti dengan diterbitkannya KK dan KTP baru yang diantarkan langsung oleh petugas UKL ke tempat masyarakat.

Dalam pelaksanaan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah sangat membutuhkan tersedianya jaringan internet, apabila jaringan internet bermasalah, maka pemrosesan data tidak dapat dilakukan, selain itu juga kurangnya SDM juga dapat menghambat terlaksananya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah, apabila petugas UKL ada yang tidak hadir atau tidak masuk kerja maka petugas UKL akan kesulitan untuk turun lapangan dikarenakan kantor UKL tidak boleh ditinggal harus ada petugas UKL yang berada tetap di kantor untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang langsung ke kantor.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala UKL Kecamatan Koto XI

Tarusan:

“Terkait SDM disini bisa dikatakan masih kurang, karena jumlah petugas dengan masyarakat yang harus dilayani tidak sebanding, apalagi ketika ada petugas yang tidak hadir akan sedikit kesusahan untuk turun lapangan mengingat terkadang pelayanan di kantor UKL cukup ramai sehingga agak susah jika kekurangan petugas.” (Hasil wawancara dengan Kepala UKL Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan, Sriyantini, SH pada tanggal 15 Oktober 2021).

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah diindikasikan dapat mengatasi permasalahan yang ada dalam pengurusan dokumen kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan, diantaranya masyarakat terhindar dari biaya yang tinggi, karena masyarakat tidak perlu lagi pergi ke ibu kota kabupaten untuk mengurus dokumen kependudukan, waktu pelayanan lebih cepat, serta tingkat akurasi, validasi dan kemutakhiran data lebih tinggi karena masyarakat dapat lebih cepat melaporkan perubahan atau perbaikan data.

Seperti yang diungkapkan oleh Kepala UKL Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan:

“Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah tidak memungut biaya kepada masyarakat satu persen pun. Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah sangat memberikan pengaruh yang signifikan, bahkan banyak masyarakat yang menyampaikan rasa terima kasih, karena masyarakat menjadi sangat terbantu dengan adanya petugas UKL yang dekat dengan masyarakat. Selama ini pada umumnya dalam pengurusan, seperti KK diurus melalui satu orang dan satu orang tersebutlah yang mengurus ke kantor Disdukcapil terpusat yang berada di Painan, orang tersebut bisa membawa hingga 20 KK sehingga data yang dibawa sering memiliki kesalahan sehingga data menjadi tidak valid. Dengan adanya Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah membuat hal seperti itu tidak terjadi lagi”. (Hasil wawancara dengan Kepala UKL Ranah Pesisir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, bapak Drs. Iskandar pada tanggal 05 Oktober 2020).

Inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah juga diindikasikan telah dapat membantu dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan pada masyarakat Pesisir Selatan. Sejak diluncurkannya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah jumlah masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan terus mengalami penurunan.

Tabel 1.7

Perbandingan Jumlah Masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan Yang Belum Memiliki Dokumen Kependudukan Tahun 2016-2019

No.	Kecamatan	Jumlah masyarakat tahun 2016			Jumlah masyarakat tahun 2017			Jumlah masyarakat tahun 2018			Jumlah masyarakat tahun 2019		
		17+ belum ada ktp	belum ada kk	belum ada akta lahir	17+ belum ada ktp	belum ada kk	belum ada akta lahir	17+ belum ada ktp	belum ada kk	belum ada akta lahir	17+ belum ada ktp	belum ada kk	belum ada akta lahir
1	PANCUNG SOAL	4.491	172	15.818	4.490	202	14.949	1.553	70	621	102	112	554
2	RANAH PESISIR	5.670	297	22.531	5.962	347	21.631	2.820	106	227	191	257	334
3	LENGAYANG	10.999	763	44.683	10.846	642	38.612	4.043	189	349	574	417	416
4	BATANG KAPAS	8.490	428	27.075	8.492	224	21.551	1.743	114	192	314	252	189
5	IV JURAI	6.249	434	33.935	6.197	292	29.984	965	149	198	285	281	242
6	BAYANG	7.272	404	33.857	7.024	37	27.139	1.398	128	231	276	272	268
7	KOTO XI TARUSAN	9.198	480	40.792	8.855	5	32.604	2.317	151	317	329	310	319
8	SUTERA	10.913	532	42.080	10.770	610	30.006	1.467	163	209	369	392	243
9	LINGGO SARI BAGANTI	9.598	497	35.389	9.776	529	30.724	3.356	146	340	351	352	625
10	LUNANG	3.672	189	13.637	3.442	256	12.326	646	64	104	125	113	129
11	BASA AMPEK BALAI TAPAN	3.476	327	12.419	3.125	220	9.613	609	46	67	281	115	89
12	IV NAGARI BAYANG UTARA	1.263	100	5.820	1.358	40	5.201	355	27	32	73	46	31
13	AIRPURA	3.009	147	11.106	3.171	121	9.598	615	49	130	98	63	178
14	RANAH AMPEK HULU TAPAN	2.825	236	10.492	3.034	236	8.738	651	43	76	193	108	123
15	SILAUT	1.949	108	10.457	2.045	67	8.335	334	45	57	63	73	78
	Total	89.074	5.114	360.091	88.587	3.828	301.011	22.872	1.490	3.150	3.624	3.163	3.818

Sumber: Data Sekunder Oleh Disdukcapil Kabupaten Pesisir Selatan

Dari tabel 1.7 diatas terlihat bahwa terjadi peningkatan pengurusan dokumen kependudukan masyarakat dari tahun 2016-2019. Hal ini terlihat dengan jumlah masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan yang belum memiliki dokumen kependudukan terus mengalami penurunan dari sejak diluncurkannya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah pada tahun 2018.

Peneliti mengindikasikan bahwa terjadinya perubahan ke arah positif atau perbaikan pada layanan administrasi kependudukan di Pesisir Selatan setelah adanya inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah. Hal ini didukung oleh prestasi yang dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dengan menerima penghargaan dari Kemendagri pada RAKORNAS di Makassar sebagai Disdukcapil dengan layanan terbaik dan cakupan terluas di Indonesia pada tahun 2019. Selain itu pada tahun yang sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan juga berhasil menerima penghargaan dari Pemerintah Provinsi Sumatera Barat sebagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan layanan termaju di Sumatera Barat. Sehingga ini menjadi wujud dan komitmen pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal serta dapat menjadi model bagi pemerintah daerah lain dalam memberikan pelayanan publik.

Walaupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah berhasil mendapatkan berbagai penghargaan, namun peneliti masih menemukan adanya hambatan-hambatan yang ditemui oleh UKL dalam pelaksanaan layanan inovasi Salam Sapa Ke Pintu Rumah sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul inovasi

pelayanan publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran serta dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang inovasi pelayanan publik “Salam Sapa Ke Pintu Rumah” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan serta kesempatan untuk

menerapkan ilmu dan teori inovasi pelayanan publik dalam kajian keilmuan Administrasi Publik dalam kehidupan.

b. Bagi Pembaca

Manfaat bagi pembaca adalah dapat menambah wawasan tentang inovasi pelayanan sektor publik.

c. Bagi Instansi

Manfaat bagi instansi adalah dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan dalam inovasi pelayanan publik.

