

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang bagus ialah cita – cita dalam sebuah Negara termasuk Indonesia yang telah berusaha dan berupaya untuk memaksimalkan pelayanan publik supaya bisa memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat guna untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Indonesia sebagai Negara berkembang harus mampu memangkas birokrasi supaya terwujud *good governance*.

Dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang bagus (*good governance*) maka reformasi birokrasi yakni kunci dalam pembentukan layanan yang efektif dan efisien. Selain itu, negara diharapkan dapat memberikan pelayanan di daerah, baik berupa barang maupun jasa publik yang secara teori berada di bawah dan ditangani oleh lembaga pemerintah pusat. Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat dan pada upaya mengamalkan ketetapan aturan perundang-undangan, baik di lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik merupakan aktivitas atau suatu yang dibutuhkan pelayanan untuk semua warga negara dan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diajukan melalui penyelenggara pelayanan public yang cakup pada pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik¹.

¹ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Mengenai pelayanan administratif yakni satu diantara jenis dari pelayanan publik yang sebagai hal wajib pemerintah supaya memberikannya kepada masyarakat dan diamanatkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Disdukcapil ialah lembaga dari pemerintah yang termasuk dalam naungan Kementerian Dalam Negeri sekaligus ialah unsur yang menjalankan pemerintah pada sektor Kependudukan dan Catatan Sipil yang memiliki tugas, pokok dan fungsi ialah pelaksana segala urusan yang menyangkut terhadap hak dan kewajiban dari masyarakat guna memiliki dokumen kependudukan.

Hingga saat ini permasalahan kepemilikan dokumen kependudukan masih sering dijumpai dalam masyarakat dewasa ini, masih ditemukan masyarakat yang belum paham akan kepentingan dari mengurus dan memiliki dokumen kependudukan bagi penduduk Indonesia. Hal tersebut bisa diakibatkan oleh 2 (dua) aspek, aspek yang pertama adalah belum terdapat rasa sadar diri yang berasal dari setiap individu masyarakat dalam memprioritaskan hal yang dianggap penting mengenai pengurusan dokumen kependudukan, aspek kedua yakni Masyarakat yang masih tidak puas dengan pelayanan publik yang ditawarkan dan mengeluhkannya karena dianggap masih di bawah standar.²

Sebagai upaya menciptakan tertib administrasi kependudukan, pemerintah melaksanakan pengeluaran regulasi yakni Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

² Gilang Gevara. (2021). *Efektivitas Program 3 In 1 (Three In One) Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung* (Doctoral Dissertation, Ipdn Jatinangor).

yang digantikan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Pada peraturan ini dijelaskan bahwa dalam pengurusan administrasi lebih tertib dan menyentuh kalangan masyarakat. Berdasarkan amanat tersebut, kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diajukan oleh Disdukcapil yakni dengan menghadirkan Unit Pelaksana Teknis, hal ini dijelaskan dalam pasal 1 ayat (24) tentang Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana yang mempunyai tujuan agar melaksanakan pendekatan akan pelayanan terhadap masyarakat sehingga masyarakat tidak dibebankan lagi dalam pengaksesan pelayanan dengan jarak tempuh yang jauh dan mempermudah proses pelayanan.

Lebih lanjut pemerintah mengatur mengenai Unit Pelayanan Teknis Disdukcapil Kabupaten/Kota melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 tahun 2017. Dalam pasal 11 Permendagri Nomor 120 tahun 2017 menjelaskan bahwa prioritas diberikan kepada kecamatan yang kondisi geografisnya tertinggal, sukar untuk dikunjungi angkutan umum, dan akses pelayanan publik yang sangat terbatas pada saat UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota didirikan. dicirikan oleh kepadatan atau tingkat mobilitas penduduk yang tinggi dan disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif³.

Merespon amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tersebut, Pemerintah Daerah Kab. Pesisir Selatan mengeluarkan Peraturan Bupati

³ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 tahun 2017 tentang Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Nomor 30 Tahun 2017 Tentang Pelaksana Urusan Administrasi Kependudukan yaitu diserahkan kepada Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan. Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang prima di Kab. Pesisir Selatan terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, satu diantara faktor yang mempengaruhi yakni kondisi geografis Kab. Pesisir Selatan. Hal ini diberikan penjelasan melalui gambar 1.1, sebagai berikut:

Gambar 1.1
Luas Wilayah Per-Kabupaten/kota di Sumatera Barat tahun 2019



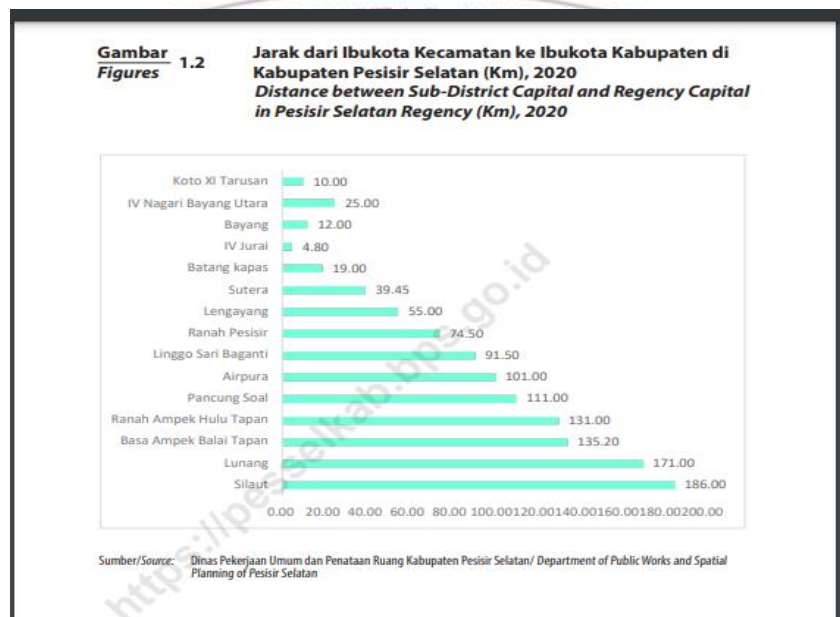
Wilayah	Luas Wilayah Per Kabupaten/Kota (Km persegi)
	2019
SUMATERA BARAT (Provinsi)	42 012.89
Kepulauan Mentawai	6 011.35
Pesisir Selatan	5 749.89
Kab.Solok	3 738.00
Sijunjung	3 130.40
Tanah Datar	1 336.10
Padang Pariaman	1 332.51
Agam	1 804.30
Lima Puluh Kota	3 571.14
Pasaman	3 947.63
Solok Selatan	3 346.20
Dharmasraya	2 961.13
Pasaman Barat	3 887.77
Padang	693.66
Kota Solok	71.29
Sawahlunto	231.93
Padang Panjang	23.00
Bukittinggi	25.24
Payakumbuh	85.22
Pariaman	66.13

Sumber: BPS Sumatera Barat, 2022

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa Kab. Pesisir Selatan menempati posisi kedua untuk wilayah paling luas setelah Kabupaten Mentawai. Jika dilihat dari letaknya di sepanjang garis pantai, Kab. Pesisir Selatan memiliki wilayah terpanjang di Sumatera Barat dari utara ke selatan mencapai 258 Km. Hal tersebut yang menjadi satu diantara faktor yang mempengaruhi minat dalam pengurusan dokumen administratif oleh masyarakat yang berada jauh dari ibukota kabupaten yang menjadi pusat pelayanan

dokumen administratif kependudukan di Kab. Pesisir Selatan. Bisa kita ketahui dimana masyarakat yang jauh dari pusat kota akan mengeluhkan jarak yang jauh dan biaya untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Mengenai jarak tersebut, peneliti menjelaskan melalui gambar di bawah ini :

Gambar 1.2
Jarak dari Ibu kota Kecamatan Ke Ibu kota Kabupaten Pesisir Selatan (Km)



Sumber: <https://disdukcapil.pesisirselatankab.go.id/infopublik/setiapsaat>, Tahun 2020

Berdasarkan gambar 1.2 di atas bisa dilihat dimana jarak tempuh kecamatan ke pusat pelayanan yang terdapat pada Kota Painan Kab. Pesisir Selatan sangat jauh. Sehingga layanan yang diberikan pemerintah terasa jauh dari jangkauan masyarakat dari segi jarak tempuh. Hal ini sejalan terhadap yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai berikut:

“Karena Kabupaten kita adalah Kabupaten terpanjang yang ada di Sumatera Barat dan pada awalnya pengurusan dokumen kependudukan terpusat di Kota Painan jadi dalam pengurusan

dokumen kependudukan masyarakat yang jauh dari selatan malas dalam membuat dokumen kependudukan karena jarak yang cukup jauh yang memakan waktu sampai 7 – 8 jam serta membuat masyarakat meluangkan waktunya seharian dan bahkan lebih jika urusan mereka belum selesai karena pelayanan yang diberikan terbatas per hari.” (wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan: Eva Fauza Yuliasman, tanggal 16 November 2021).

Berdasarkan dari wawancara di atas bisa kita ketahui dimana jarak dalam pembuatan dokumen kependudukan menjadi masalah bagi masyarakat yang dikarenakan jarak yang begitu jauh ke pusat Kota Painan Kab. Pesisir Selatan yang bisa memakan waktu 7 – 8 jam perjalanan. Permasalahan selanjutnya, Transportasi, makan, minum, dan bahkan biaya perumahan beberapa orang dapat menyebabkan antrean panjang dan mengakibatkan biaya yang signifikan apabila waktu pemrosesan dokumen kependudukan melebihi satu hari. Hal ini sesuai terhadap hasil wawancara peneliti bersama satu diantara masyarakat di Kecamatan Silaut, sebagai berikut:

“Dari Silaut ke Kota Painan itu 8 jam, jadi saya harus menginap agar besok paginya bisa mengurus perekaman ktp di Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan. Untuk biayanya bisa habis hingga 300 ribu” (wawancara dengan masyarakat Kec. Silaut: Darmizi, tanggal 3 November 2021).

Sejalan dengan pernyataan di atas, Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan menjelaskan hal yang sama melalui wawancara, sebagai berikut:

“Untuk mengurus dokumen kependudukan masyarakat bisa mengeluarkan biaya Rp. 200.000 per orang dan jika dikalikan dengan jumlah nomor antrian mencapai 300-500 per hari maka jika satu tahun penduduk Kab. Pesisir Selatan menghabiskan uang sebanyak 20-25 Milyar hanya untuk mengurus dokumen kependudukan”. (Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kab.

Pesisir Selatan Eva Fauza Yuliasman, pada hari Selasa, 16 November 2021).

Dari hasil wawancara di atas, bisa kita ketahui dimana masyarakat Kab. Pesisir Selatan secara keseluruhan bisa menghabiskan biaya 20-25 Milyar per tahun hanya untuk membuat dokumen administrasi kependudukan. Selain itu karena letak wilayah geografis yang memanjang membuat masyarakat di kecamatan yang berada jauh dari pusat kota harus mengeluarkan biaya lebih untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Menanggapi permasalahan yang menjadi kebiasaan buruk di tengah – tengah masyarakat untuk tidak melakukan pengurusan dokumen administrasi kependudukan, Disdukcapil dengan membentuk unit layanan yakni Unit Kerja Layanan (UKL). Maka pemerintah daerah Kab. Pesisir Selatan melalui Peraturan Bupati Nomor 24 tahun 2017 mengenai Unit Kerja Layanan (UKL) Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan membentuk UKL di tiap kecamatan di Kab. Pesisir Selatan. Dari peraturan tersebut maka pembentukan UKL baru terealisasi pada tahun 2018 dan melahirkan beberapa inovasi di masing – masing kecamatan. Hal ini sejalan terhadap hasil wawancara peneliti bersama Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, sebagai berikut:

“Merespon Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Unit Kerja Layanan (UKL) maka Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan baru bisa merealisasikan pembentukan UKL di masing – masing Kecamatan pada tahun 2018 dengan menyediakan fasilitas – fasilitas penunjang operasional UKL yang ada di 15 kecamatan dan dari pembentukan UKL ini bisa melahirkan program inovasi di UKL tersebut”. (Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kab.

Pesisir Selatan Eva Fauza Yuliasman, pada hari Selasa, 16 November 2021).

Sesuai dengan wawancara di atas, peresmian Unit Kerja Layanan (UKL) Disdukcapil di setiap kecamatan yang ada Kab. Pesisir Selatan dilakukan pada tahun 2018 dan melahirkan beberapa inovasi di UKL

Tabel 1.1
Turunan dari UKL

No	Program Inovasi	Keterangan
1	SALAM SAPA KE PINTU RUMAH A. Layanan Berputar B. Layanan Turut Berduka C. Layanan Pass Nikah	Melalui program ini, Dinas UKL akan menerjunkan petugasnya untuk berinteraksi langsung dengan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik dan kesehatan serta diketahui kurang berminat untuk memiliki dokumen kependudukan.
2	LADO KUTU A. Layanan Sehat B. Layanan Thr C. Layanan Selamat Lahir D. Layanan Jebol Per Siswa	Program inovasi ini diawali dengan perjanjian kerjasama pelayanan antara Disdukcapil dengan beberapa unit kerja pemerintahan yang memberikan pelayanan publik masyarakat.
3	LAYANAN REGISTRASI ONLINE	Program layanan yang lebih mudah dan tidak perlu berdesak-desakan untuk antrian di loket-loket pelayanan. Apalagi pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan selalu sangat bersinggungan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Sumber: Olahan Peneliti, 2022.

Berdasarkan dari tabel 1.1 di atas diketahui dimana Unit Kerja Layanan (UKL) melahirkan beberapa inovasi yang nantinya akan dilaksanakan oleh UKL di setiap kecamatan. Dan peresmian operasional Unit Kerja Layanan (UKL) ini terlaksana pada tahun 2018. Hal ini dipertegas dari gambar 1.3 di bawah ini:

Gambar 1.3
Peresmian Kantor UKL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil, 2018

Berdasarkan gambar 1.3 bisa kita ketahui dimana telah dilaksanakan peresmian secara simbolis oleh salah satu Kepala Unit Kerja Layanan (UKL) oleh Bupati bersama Kepala Disdukcapil di Kantor Bupati Kab. Pesisir Selatan. Dengan peresmian ini pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di 15 Unit Kerja Layanan (UKL) telah dapat dilaksanakan.

Unit Kerja Layanan (UKL) memiliki tanggung jawab utama dalam menjalankan pelayanan pengurusan Dokumen Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan

Sipil dan ada dibawah pimpinan Disdukcapil. Unit Kerja Layanan (UKL) bertanggung jawab atas pelaksanaan pencatatan penduduk dan pencatatan sipil di Kabupaten, memberikan pelayanan yang profesional, setara kepada seluruh masyarakat dan penduduk, menerbitkan dokumen yang menyangkut terhadap pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta menjamin privasi dan keamanan data terkait peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil.⁴

Adapun pembentukan UKL ini memiliki tujuan agar melaksanakan pemberian kemudahan untuk masyarakat dalam mengakses layanan di tiap kecamatan. Dengan pembentukan UKL di tiap kecamatan diharapkan kinerja layanan Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan lebih mudah, berkeadilan, dan cepat diterima oleh masyarakat. Orientasi dari pelayanan prima merupakan rasa puas masyarakat pengguna layanan dan hal itu pula yang menjadi target oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan.

Mengenai target kinerja Unit Kerja Layanan (UKL) dijelaskan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan, Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan sebagai berikut:

“Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI memberikan target pelayanan yang harus dicapai oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, setelah itu dari Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan akan membagi target pada Unit Kerja Layanan (UKL) yang ada di tiap kecamatan, dan target itu akan dievaluasi oleh dinas Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan

⁴ Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

per triwulannya”. (Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Sartoni Nursalim pada hari Rabu, 03 Agustus 2022).

Berdasarkan wawancara di atas, bisa kita ketahui dimana target untuk pelayanan dokumen administrasi kependudukan sudah diatur sebelumnya oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada awal tahun, untuk target Unit Kerja Layanan (UKL) akan ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan, menyesuaikan dengan jumlah penduduk di masing-masing kecamatan. UKL harus meningkatkan kinerja layanan yang diberikan agar target yang telah ditetapkan mampu dicapai oleh masing-masing UKL di tiap Kecamatan.

Mengenai ketercapaian target kinerja layanan bisa ditinjau melalui kesesuaian kinerja layanan yang ditawarkan melalui standar operasional prosedur pelayanan yang sudah diatur oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, sebagai berikut:

“Pelaksanaan layanan KTP Elektronik membutuhkan waktu 1x24 jam, artinya jika masyarakat melaksanakan perekaman KTP Elektronik hari ini pukul 09.00 WIB maka KTP Elektronik bisa diambil hari berikutnya pada jam yang sama”. (Wawancara bersama Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan Eva Fauza Yuliasman, pada hari Selasa, 16 November 2021).

Berdasarkan wawancara diatas diketahui sudah ada ditetapkan waktu untuk tiap layanan yang diberikan, salah satu contohnya dalam pembuatan KTP Elektronik, Petugas UKL harus menyelesaikan dalam waktu 1x24 jam, tetapi dalam

pelaksanaannya kinerja petugas UKL terkadang tidak tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Bahkan peneliti menemukan adanya masalah penerbitan KTP Elektronik yang memakan waktu hingga 1-2 minggu dengan alasan kendala jaringan dan mesin percetakan sering eror. Hal ini sejalan terhadap wawancara peneliti bersama Kepala UKL Bayang Utara, sebagai berikut:

“Sejauh ini pelaksanaan pelayanan administrasi berjalan lancar tetapi terdapat beberapa kendala seperti jaringan yang sering hilang-hilang bahkan pernah sampai dua minggu UKL terkendala jaringan sehingga membuat masyarakat di beberapa kecamatan harus pergi ke pusat kota atau ke UKL di kecamatan lainnya untuk mengurus dokumen kependudukan karena jaringan hilang 1-2 minggu serta mesin pencetakan sering eror.” (Hasil Wawancara dengan Kasril, Kepala UKL Bayang Utara, pada hari Senin, 15 Agustus 2022)

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, bisa kita ketahui dimana terdapat kendala-kendala yang harus dirasakan oleh petugas UKL untuk bisa menyajikan pelayanan terhadap masyarakat di Kecamatan. Dampak dari permasalahan di UKL Kecamatan membuat masyarakat harus mengurus ke kecamatan lain dan bahkan ke pusat Kota Painan yang menempuh jarak yang sangat jauh. Mengenai kondisi UKL di tiap kecamatan akan peneliti jelaskan pada tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Kondisi Unit Kerja Layanan 15 Kecamatan

No	UKL	Luas Wilayah (Km2)	Jarak ke Ibu Kota (KM)	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kondisi UKL
1.	UKL Silaut	365.50	186.00	15 592	- Pelayanan Terbatas dikarenakan oleh jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen kependudukan.

					<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai pencetakan kadang kewalahan karena Cuma 2 orang saja. - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
2.	UKL Lunang	564.00	171.00	22 423	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Terbatas dikarenakan oleh jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen kependudukan. - Pegawai pencetakan kadang kewalahan karena hanya 2 orang saja. - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
3.	UKL Ranah Ampek Hulu Tapan	376.57	131.00	15 499	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Terbatas dikarenakan oleh jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen kependudukan. - Pegawai pencetakan kadang kewalahan karena Cuma 2 orang saja - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
4.	UKL Basa Ampek Balai Tapan	300.93	135.20	15 487	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Terbatas dikarenakan oleh jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen kependudukan. - Pegawai pencetakan kadang kewalahan karena Cuma 2 orang saja. - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
5.	UKL Pancung Soal	426.10	111.00	26 570	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Terbatas dikarenakan oleh jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen kependudukan. - Pegawai pencetakan kadang kewalahan karena Cuma 2 orang saja. - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
6.	UKL Airpura	314.00	101.00	18 180	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Terbatas dikarenakan oleh jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen

					<p>kependudukan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pegawai pencetakan kadang kewalahan karena Cuma 2 orang saja. - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
7.	UKL Linggo Sari Baganti	315.41	91.50	49 169	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai sangat terbatas karena pegawai operator dan registrasi turun kelapangan. - Mesin pencetakan sering eror.
8.	UKL Ranah Pesisir	564.39	74.50	33 760	<ul style="list-style-type: none"> - Sinyal internet sudah cukup bagus tapi dalam pelaksanaannya sering terkendala dalam blangko untuk pencetakan, karena jumlah masyarakat cukup padat.
9.	UKL Lengayang	590.60	55.00	60 994	<ul style="list-style-type: none"> - Sinyal sudah bagus dan tidak ada mesin pencetakan error dan lain sebagainya.
10.	UKL Sutera	445.65	39.45	56 091	<ul style="list-style-type: none"> - Sarana dan prasarana sudah baik - Pegawai yang masih kurang disiplin untuk masuk kerja dan tugas yang di embanya.
11.	UKL Batang Kapas	359.07	19.00	36 422	<ul style="list-style-type: none"> - Mesin pencetakan kadang kala eror tadi tidak sampai 1 mingguan. Dan masih bisa diatasi.
12.	UKL IV Jurai	373.80	4.80	50 894	<ul style="list-style-type: none"> - Dalam pelaksanaan pelayanan dokumen administrasi sudah baik, tidak ada kendala jaringan dan kendala sarana dan prasarana.
13.	UKL IV Nagari Bayang Utara	250.74	25.00	8 286	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan terbatas dikarenakan jaringan sering hilang bahkan sampai 1-2 minggu tidak bisa mengurus dokumen kependudukan. - Mesin pencetakan dokumen sering eror.
14.	UKL Bayang	77.50	12.00	42 181	<ul style="list-style-type: none"> - Terkendala jaringan tapi tidak sampai 1- 2 minggu. - Mesin cetak dan komputer terkadang eror dan buruh waktu 2 hari untuk memperbaiki.
15.	UKL Tarusan	425.63	10.00	52 870	<ul style="list-style-type: none"> - Terkendala jaringan tapi tidak sampai 1- 2 minggu. - Mesin cetak dan komputer terkadang eror dan buruh waktu 2 hari untuk memperbaiki.

Sumber: Olahan peneliti melalui wawancara, 2022.

Dari tabel 1.2 dapat diketahui terdapat 15 UKL yang terdapat pada Kabupaten Pesisir Selatan, jika dianalisis dari letak wilayahnya maka UKL IV Jurai yang paling dekat dengan ibu kota kabupaten tidak memiliki permasalahan dibandingkan dengan UKL Silaut yang lokasinya paling jauh dari ibu kota kabupaten. Sedangkan jika ditinjau melalui luas wilayah dan banyaknya penduduknya bisa kita ketahui dimana UKL Lengayang tidak mengalami permasalahan, sedangkan UKL Bayang Utara yang jumlah penduduknya sedikit dengan luas wilayahnya cukup kecil mengalami permasalahan yang mempengaruhi kinerja layanan UKL disana.

Padahal di awal pembentukan UKL di masing-masing kecamatan Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan telah menjalankan pendekatan bertahap yakni melalui penyediaan kelengkapan penunjang kinerja petugas Unit Kerja Layanan di masing – masing kecamatan. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, sebagai berikut:

“Pada tahap awal Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan lebih fokus kepada penyediaan sarana dan prasarana pada tahap awal seperti gedung ukl, komputer, mesin cetak, sinyal internet dan kendaraan dinas untuk kepala UKL, hal ini berlaku kepada seluruh Unit Kerja Layanan yang terdapat pada Kab. Pesisir Selatan”. (Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan Eva Fauza Yuliasman, pada hari Selasa, 16 November 2021).

Berdasarkan dari wawancara di atas bisa diketahui dimana sarana dan prasarana penunjang dalam melaksanakan operasional UKL di masing- masing kecamatan yang disajikan oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan diantaranya adalah mesin cetak KTP, computer, jaringan internet dan lain sebagainya.

Sejak mulai dioperasionalkannya Unit Kerja Layanan (UKL) pada bulan Agustus 2018 di tiap kecamatan di Kab. Pesisir Selatan, melalui sarana dan prasarana yang demikian maka sudah terlihat hasil yang signifikan. Hal ini bisa ditinjau dalam tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1.3
Data Perbandingan Jumlah Penerbitan Dokumen Kependudukan pada Triwulan 2 dan Triwulan 3 pada tahun 2018

No	Nama Dokumen / Pelayanan	Jumlah Layanan Tahun 2018	
		Triwulan 2 (Sebelum Operasional UKL)	Triwulan 3 (Setelah Operasional UKL)
1	Kartu Keluarga	10.741	18.044
2	Suket KTP Elektronik	5.025	12.595
3	Akta Kelahiran	5.882	10.393
4	Akta Kematian	170	413
5	Perekaman KTP Elektronik	6.276	11.484
6	Perbaikan Elemen Data	28.324	55.078

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, 2018.

Dari tabel 1.3, bisa diketahui terjadi peningkatan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang sangat signifikan. Hal tersebut menandakan bahwa pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL) berpengaruh terhadap minat masyarakat untuk melengkapi dokumen kependudukannya, selain itu dapat terlihat bahwa dengan adanya Unit Kerja Layanan (UKL) di tiap kecamatan akan membantu proses pencapaian tujuan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat setempat.

Peningkatan tersebut juga dipengaruhi kegiatan sosialisasi yang digalakkan di awal mulainya program Unit Kerja Layanan (UKL) ke tiap kecamatan yang terdapat pada Kab. Pesisir Selatan, hal ini bisa ditinjau melalui gambar di bawah ini :

Gambar 1.4
Sosialisasi Program Unit Kerja Layanan (UKL) di Kecamatan



Sumber: Dokumentasi Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, 2018

Dari gambar 1.4 bisa kita ketahui dimana telah dilaksanakan kegiatan sosialisasi oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan untuk pelaksanaan UKL di masing-masing kecamatan sehingga para birokrat yang ada di tingkat kecamatan mengetahui Unit Kerja Layanan (UKL) yang dihadirkan oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan untuk mencapai target yang ingin di capai oleh dinas dalam memenuhi pelayanan dokumen administrasi kependudukan.

Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan juga mempersiapkan sumber daya manusia untuk menunjang kinerja layanan di masing-masing UKL kecamatan. Sumber daya manusia yang ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan di masing-masing UKL berjumlah 6 orang. Hal ini peneliti jelaskan melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1.4
Pegawai Unit Kerja Layanan (UKL) Tiap Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan

No	Status Pegawai	Jumlah Orang	Keterangan
1	Kepala UKL	1	ASN
2	Petugas Registrasi	2	Honorar
3	Petugas Operator	2	Honorar
4	Petugas Kebersihan	1	Honorar
Jumlah		6	

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 bisa kita ketahui dimana petugas dalam perpanjangan tangan pelayanan administrasi di masing-masing UKL tiap kecamatan terdiri dari satu orang Kepala UKL, dua orang Petugas Registrasi, dua orang Petugas Operator dan satu orang Petugas Kebersihan. Dari keenam petugas Unit Kerja Layanan (UKL) hanya 1 orang yang berstatus sebagai ASN, hal ini sejalan terhadap hasil dari wawancara peneliti dengan Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, sebagai berikut:

“Kepala UKL ditentukan langsung oleh Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, tetapi untuk petugas UKL di masing-masing kecamatan dipilih dan di rekomendasikan oleh Kepala UKL”

(Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, Eva Fauza Yuliasman, pada hari Selasa, 16 November 2021).

Dari hasil wawancara di atas bisa kita ketahui dimana petugas UKL di masing-masing kecamatan langsung dipilih dan direkomendasikan oleh Kepala UKL, mengenai jumlah petugas UKL di kecamatan juga sudah ditentukan. Mengenai kinerja untuk petugas yang ada di setiap kecamatan akan dievaluasi langsung oleh Kepala Dinas. Hal ini peneliti jelaskan melalui artikel, sebagai berikut :

Kepala Dinas Dukcapil Kab. Pesisir Selatan Eva Fauza Yuliasman melaksanakan sidak ke kantor UKL disdukcapil di Kecamatan IV Jurai Kab. Pesisir Selatan. Tak hanya di satu tempat, Eva Fauza juga melaksanakan sidak ke UKL yang ada di setiap Kecamatan. Kegiatan itu dalam rangka monitoring dan evaluasi kinerja petugas UKL. Dengan sidak ini diharapkan para petugas UKL dapat bekerja dalam kedisiplinan tinggi serta dengan motivasi lebih dalam melaksanakan pelayanan bagi masyarakat, tutur Evafauza Yuliasman⁵.

Dari kutipan artikel di atas, bisa kita ketahui dimana Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan menyajikan perhatian lebih pada kinerja petugas UKL masing-masing kecamatan. Selain itu bentuk perhatian Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan guna menunjang peningkatan akan kualitas Sumber Daya Manusia pada UKL adalah dengan melaksanakan pelatihan kepada Petugas UKL. Hal ini sejalan terhadap hasil wawancara peneliti bersama dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, sebagai berikut:

“Pelatihan kepada petugas UKL sudah dilakukan terlebih dahulu sebelum dilaksanakannya operasional di masing-masing UKL, dan

⁵ Kadis Dukcapil Kabupaten Pessel Lakukan Sidak ke Unit Kerja Layanan di Kecamatan. <https://www.harianhaluan.com/sumbar/pr-10262133/kadis-dukcapil-kabupaten-pessel-lakukan-sidak-ke-unit-kerja-layanan-di-kecamatan> . diakses pada hari Kamis, 15 September 2022 pukul 12:40

setelah beberapa waktu berjalannya program UKL kegiatan pelatihan dilakukan kembali kepada petugas UKL. (Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Khairat, pada hari kamis, 15 September 2022).

Dari hasil wawancara tersebut bisa kita ketahui dimana sudah ada pelatihan yang dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan. Tetapi permasalahan mengenai sumber daya manusia masih ditemui seiring berjalannya Unit Kerja Layanan (UKL) di masing-masing kecamatan, seperti pegawai yang masih belum cekatan dalam pencetakan dokumen kependudukan. Pelatihan hanya diadakan oleh Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan 2 kali sejak adanya UKL sampai saat sekarang ini dan permasalahan baru muncul Ketika ada pergantian pegawai yang ada di beberapa UKL dan mereka tidak dikasih pelatihan seperti pegawai sebelumnya.

Dari beberapa permasalahan yang peneliti temukan dalam pelaksanaan Unit Kerja Layanan (UKL) di Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan, peneliti tertarik untuk melihat bagaimana Efektivitas Unit Kerja Layanan (UKL) yang telah diterapkan sejak tahun 2018 ini dengan memakai teori Duncan dalam Steers (2003) yang menyebutkan bahwa efektivitas bisa dilakukan pengukuran melalui indikator: Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Selain itu dari fenomena-fenomena yang ada maka penelitian ini dirasa penting dilakukan dengan menganalisis bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.?”

1. 3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisa Efektivitas Pelaksanaan Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini bertujuan untuk dapat berkontribusi pada Manajemen Publik dengan fokus pada Administrasi Publik, khususnya dalam penelitian efektivitas program. Dengan demikian, peneliti mengantisipasi bahwa penelitian ini akan memberikan informasi dan perspektif baru kepada mahasiswa administrasi publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yakni guna menyalurkan gambaran nyata akan efektivitas penerapan Unit Kerja Layanan (UKL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran kepada Disdukcapil Kab. Pesisir Selatan.