

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik juga sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan.¹ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan program-program pemerintahan karena pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan, yakni pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik agar kepentingan masyarakat dapat terpenuhi.

Permasalahan terkait dengan pelayanan publik hampir terjadi di seluruh daerah di Indonesia. Seperti adanya pelayanan yang kurang baik atau kurang berkualitas serta adanya pelayanan yang berbelit-belit, pelayanan yang tidak tepat waktu, petugas yang kurang responsif dan sulitnya bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan itu

¹Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

sendiri. Mengingat fungsi utama dari pemerintah adalah melayani masyarakat maka dari itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan².

Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor³. Seperti yang disebutkan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Sehingga pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil menjadi salah satu urusan wajib pemerintah daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, sehingga pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil ini harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.⁴ YR. Prasetya dkk. dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan ini

²Aseu Daseu, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis", Vol. 4, No. 2, Hlm. 225

³Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

⁴ M. Fadhil & M. Ilham, "Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat", Vol. 1, No. 1. Hlm. 3.

menjadi salah satu pelayanan yang memberikan sebuah kewajiban untuk membuat dan melayani masyarakat dengan menciptakan identitas kewarganegaraan.⁵

Namun, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan ini masih memiliki banyak kekurangan. Maryam, dkk⁶ dalam penelitiannya menemukan bahwa masih adanya kelemahan pada pelayanan seperti luasnya daerah jangkauan, lamanya waktu penyelesaian pelayanan, keterbatasan dana dan perencanaan pelayanan yang kurang baik. Selain itu penelitian oleh Daseu mengatakan bahwa masih adanya kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan publik yakni terkait ketepatan waktu dalam proses pelayanan yang masih belum memperhatikan standar ketepatan waktu yang telah ditetapkan, dan pelayanan yang masih dirasakan lamban oleh masyarakat setempat.⁷

Sejak dikeluarkannya UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang kemudian direvisi dengan UU No. 32 Tahun 2004, dan direvisi lagi menjadi UU No. 23 Tahun 2014, Pemerintahan Daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menentukan keberhasilan otonomi daerah. Desentralisasi dalam konsep otonomi daerah merupakan cara untuk menciptakan sebuah pelayanan yang responsif dan demokratis. Salah satu tujuan otonomi daerah yaitu untuk mewujudkan pelayanan

⁵ YR. Prasetya & Suci NS, "Implementasi Si Sakti dan Si Bulan Sebagai Renja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang Tahun 2020, *Vol. 4, No. 2, Hlm. 3*

⁶Siti Maryam, dkk. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang), hlm 86.

⁷Aseu Daseu, Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Ciamis, hlm 228.

publik yang cepat, nyaman, berkualitas, efektif dan efisien. ⁸Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah diberikan keleluasaan lebih untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat serta strategi yang tepat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya tidak terlepas dari strategi. Karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dibutuhkan adanya strategi pelayanan publik. Artinya pemerintah harus melaksanakan strategi khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.⁹ Strategi merupakan suatu cara yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuannya yaitu salah satunya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk melaksanakan strategi yang dimiliki pemerintah dapat dilihat dari perumusan misi, tujuan pemerintah serta strategi-strategi yang baru, dampak atau implikasi dari pelaksanaan suatu program dan kegiatan. Selain itu juga pemerintah harus mampu memanfaatkan sumber daya yang dimiliki baik Sumber Daya Manusia (SDM), finansial, dan infrastruktur. Serta pengembangan organisasi untuk kedepannya menjadi lebih baik dengan memperhatikan kebijakan dan kewenangan yang dimiliki.

Strategi dalam pelayanan publik diperlukan agar pelayanan publik dapat berkualitas, yang memberikan kesejahteraan dan keadilan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan dapat diciptakan dengan memberikan strategi yang

⁸Muhammad Furqoni, "Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo". *Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan E-KTP*. Hlm. 2.

⁹Siti Rozana, "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Dalam Upaya Peningkatan Kepemilikan Akta Kelahiran", Vol. 7, No. 2, Hlm. 2.

tepat, dalam era saat ini pelayanan diharapkan mampu menjadi salah satu unsur agar masyarakat bisa merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan.¹⁰ Maka dari itu pemerintah harus mampu menyusun strategi-strategi yang tepat dalam menyiapkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari segala aspek seperti visi, misi, program, dan pemanfaatan sumber daya serta pengembangan baik internal organisasi sendiri.

Salah satu kabupaten di Sumatera Barat yang menjadi sorotan dalam terobosannya mengenai strategi di bidang pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan adalah Kabupaten Pesisir Selatan. Hal ini dikarenakan bentuk geografis Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang kurang lebih 250 km dari batas utara ke batas selatan¹¹ menjadi salah satu permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, sehingga diperlukannya sebuah upaya untuk meningkatkan pelayanan administrasi dan kependudukan.

Sebagian besar masyarakat pada beberapa kecamatan berada jauh dari Kota Painan yang menjadi pusat pemerintahan dari Kabupaten Pesisir Selatan. Ditambah lagi beberapa wilayah di Kabupaten Pesisir Selatan juga berada di wilayah pelosok dengan kondisi sarana jalan yang masih kurang baik. Jarak tempuh yang cukup jauh tersebut menjadi kendala bagi sebagian masyarakat untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di Kota Painan. Dengan jarak

¹⁰ Maria Stella & abd. Rohman, "Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)", Vol.8, No. 2, Hlm. 13.

¹¹ Inovasi Pelayanan Publik 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

tempuh yang jauh tadi, akan menimbulkan biaya yang besar pula sehingga mengurangi keinginan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan menyebutkan bahwa biaya akomodasi yang dikeluarkan oleh masyarakat sangat besar, penduduk Pesisir Selatan dapat mengeluarkan biaya 20 hingga 25 Milyar Rupiah untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan dalam setahun.¹² Hal ini disampaikan dalam hasil wawancara:

“Per tahunnya jika di akumulasikan, penduduk Pessel mengeluarkan biaya mencapai 20 sampai 25 Milyar Rupiah hanya untuk mengurus data kependudukan. Jika dilihat dari kategori jarak, masyarakat yang berada pada kategori dekat mengeluarkan biaya Rp50.000,00 sampai Rp150.000,00 untuk setiap orangnya”. (Wawancara dengan Anton Mahendra Amra, SH, MM. Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan tanggal 2 Desember 2019)

Biaya yang besar ini muncul dari biaya transportasi, makan, minum dan bahkan sebagian masyarakat harus mengeluarkan biaya untuk penginapan jika waktu pengurusan dokumen kependudukan lebih dari satu hari. Berdasarkan perhitungan kasar, rata-rata masyarakat harus mengeluarkan biaya kurang lebih sebesar Rp200.000,00 per orang dan setiap harinya antara 300-500 orang penduduk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Biaya tersebut dapat semakin besar ditambah dengan beban biaya sosial seperti kehilangan pendapatan akibat pekerjaan yang harus

¹² Laporan Inovasi Pelayanan Urusan Administrasi Kependudukan Untuk Pesisir Selatan Maju (Before&After Analysis) Tahun 2019

ditinggalkan selama mengurus pelayanan¹³. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara mengatakan:

“Kita bisa menerima layanan dalam sehari itu sekitar 300 nomor antrian, sedangkan masyarakat yang datang bisa melebihi perkiraan kita sebelumnya yakni 300 nomor antrian. Nah untuk masyarakat yang mendapatkan antrian lebih dari itu terpaksa harus masuk ke antrian besok harinya. Sedangkan kadang kalanya kita temukan masyarakat yang masuk nomor antrian besoknya adalah masyarakat yang dari Tapan atau Silaut, hal ini yang membuat masyarakat harus menginap di Painan untuk pelayanan besoknya“. (Wawancara dengan Anton Mahendra Amra, SH, MM. Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan tanggal 2 Desember 2019).

Berdasarkan wawancara tersebut terlihat bahwa kendala utama yang dihadapi masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan adalah jarak tempuh dan biaya akomodasi yang cukup besar untuk sampai ke ibukota yakni Kota Painan.

Kabupaten Pesisir Selatan terus berupaya melakukan peningkatan dengan berbagai upaya dan strategi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan sesuai dengan Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, melalui instansi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan berbagai upaya untuk merubah dan memperbaiki sistem pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Pesisir Selatan. Berikut tabel strategi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan:

¹³Buku Inovasi Pelayanan Publik 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, hal 4.

Tabel 1. 1
Strategi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Pesisir Selatan

No.	Strategi Pelayanan	Keterangan
1	Pembentukan 15 Unit Kerja Layanan (UKL)	Berada di setiap kecamatan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan.
2	Salam Sapa Ke Pintu Rumah (Sistem Administrasi Pelayanan Masyarakat Sampai Ke Pintu Rumah)	Petugas UKL mengunjungi rumah-rumah masyarakat untuk kepentingan pelayanan.
3	Pelayanan UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling)	Membantu pelayanan UKL ke nagari-nagari, sekolah-sekolah, pelayanan di tempat wisata saat Idul Fitri tempat pelaksanaan kegiatan khusus.
4	Layanan Berputar (Berkeliling Kampung Jemput Antar)	Petugas UKL datang menjemput penduduk yang mengalami keterbatasan untuk mengurus dokumen kependudukan.
5	Layanan Turut Berduka (Turun Ke Rumah Duka Berikan Dokumen Kematian)	Pemberian dokumen Akta Kematian pada keluarga duka oleh petugas UKL
6	Layanan PASS Nikah (Pemberian Administrasi Status Saat Pernikahan) dengan Kantor Kemenag dan KUA	Pemberian oleh petugas UKL dan KUA dokumen pernikahan pada saat hari pernikahan warga bersangkutan.
7	Layanan SEHAT (Semoga Cepat Sehat)	Petugas Dinas atau UKL mendatangi pasien untuk perekaman KTP dan menerbitkan E-KTP untuk pengurusan BPJS.
8	Layanan THR (Terpadu Hari Raya)	Pelayanan Khusus yang dilakukan pada hari raya baik oleh petugas Dinas, UKL dan Mobil Layanan
9	Layanan SELAMAT LAHIR (Setelah Lahir Mendapat Akta Kelahiran)	Petugas Dinas atau UKL memberikan dokumen KK, Akta Kelahiran, KIA kepada ibu yang baru melahirkan
10	Layanan JEBOL PER SISWA (Jemput Bola	Petugas Dinas atau UKL akan datang langsung ke

	Perekaman SISWA) dengan Dinas Pendidikan dan Seluruh SLTA	Sekolah untuk perekaman KTP
11	LADO KUTU (Layanan Dokumen Kependudukan terpadu) dengan tiga Instansi, Dinas Dukcapil-RSUD-BPJS Kesehatan.	Dinas Dukcapil menyediakan loket pelayanan di RSUD bagi pasien/pengunjung yang membutuhkan pelayanan.
12	Layanan Registrasi Mandiri Online	Masyarakat dapat menyampaikan permohonan penerbitan dokumen kemudian akan diantar oleh Petugas UKL

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Berdasarkan Tabel 1.1. dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan telah membuat banyak strategi pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya yaitu pembentukan Unit Kerja Layanan (UKL). Pembentukan UKL menjadi yang paling penting dan kemudian dapat dilihat bahwa program-program yang lain tersebut telah dapat dilaksanakan oleh seluruh UKL di Kecamatan Kabupaten Pesisir Selatan karena tujuan awalnya yaitu mendekatkan pelayanan, memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, terkecuali pelayanan LADO KUTU yang memang hanya terdapat di RSUD M. Zein Painan yakni, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan RSUD dan BPJS Kesehatan.

Sesuai dengan Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan yang berbunyi “Terwujudnya Kepuasan Pelayanan Masyarakat dan Terbangunnya Struktur *Database* yang Akurat dan Valid” serta Misinya yakni (1) Mewujudkan *database* kependudukan yang akurat menggunakan program SIAK

secara terpadu, (2) Meningkatkan inovasi teknologi informasi berkelanjutan untuk mempersingkat dan memperdekat pelayanan kepada masyarakat, (3) Meningkatkan struktur dan pendokumentasian data kependudukan yang akurat, mutakhir dan lengkap guna perumusan kebijakan pembangunan daerah, (4) Meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat waktu berbasis pelayanan di kecamatan. Maka dibentuklah UKL sebagai perwujudan dari misi untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan dekat ke masyarakat untuk mencapai Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan tersebut.

UKL merupakan Unit Kerja Layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan yang berkedudukan di setiap Kecamatan. Pembentukan UKL ini didasari oleh Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan¹⁴.

UKL ini mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan pelayanan pengurusan Dokumen Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan berada dibawah komando Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian UKL memiliki fungsi (1) melaksanakan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kecamatan, (2) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada seluruh

¹⁴Ibid, hal 7.

masyarakat/penduduk atas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kecamatan, (3) menerbitkan dokumen pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dan, (4) menjamin kerahasiaan data dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa pencatatan sipil yang dilaksanakan di Kecamatan¹⁵.

Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan juga telah mendapatkan beberapa penghargaan dikarenakan menjadi satu-satunya kabupaten yang menerapkan sistem UKL ini. Penghargaan tersebut diantaranya penghargaan kategori Disdukcapil Terbaik Tingkat Sumatera Barat tahun 2019, penghargaan tingkat nasional sebagai Kabupaten Terbaik Tingkat Nasional Kategori Pelayanan Administrasi Kependudukan Terbaik dan Terluas Pelayanan Kepada Masyarakat tahun 2019¹⁶. Berikut daftar UKL di Kabupaten Pesisir Selatan:

Tabel 1. 2
Data daftar UKL dan Luas Wilayah Tahun 2019

No	UKL	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)	Jumlah Penduduk (Ribu)	Jarak Ke Ibukota (Km)
	UKL Tarusan	Tarusan	425.63	53.85	10.00
	UKL Bayang	Bayang	77.50	43.35	12.00
	UKL IV Nagari Bayang Utara	IV Nagari Bayang Utara	250.74	8.68	25.00

¹⁵Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Unit Kerja Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan

¹⁶Portal resmi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan (<https://berita.pesisirselatankab.go.id/berita/detail/bupati-serahkan-penghargaan-kategori-disdukcapil-terbaik-tingkat-sumbar-pada-kadis-dukcapil>)

4	UKL IV Jurai	IV Jurai	373.80	51.75	4.80
3	UKL Batang Kapas	Batang Kapas	359.07	37.60	19.00
6	UKL Sutera	Sutera	445.65	57.19	39.45
7	UKL Lengayang	Lengayang	590.60	62.55	55.00
8	UKL Ranah Pesisir	Ranah Pesisir	564.39	34.27	74.50
9	UKL Linggo Sari Baganti	Linggo Sari Baganti	315.41	49.86	91.50
	UKL Airpura	Airpura	314.00	18.19	101.00
	UKL Pancung Soal	Pancung Soal	426.10	26.04	111.00
	UKL Basa Ampek Balai Tapan	Basa Ampek Balai Tapan	300.93	15.65	135.20
	UKL Ranah Ampek Hulu Tapan	Ranah Ampek Hulu Tapan	376.57	15.48	131.00
	UKL Lunang	Lunang	564.00	21.95	171.00
	UKL Silaut	Silaut	365.50	15.34	186.00

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, Tahun 2020.

Berdasarkan tabel 1.2. dapat dilihat bahwa UKL terdapat pada tiap kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan. Keberadaan UKL di setiap kecamatan akan lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan pelayanan dasar harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, sehingga dengan adanya UKL ini dapat lebih mendekatkan dan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Karena masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak yang jauh ke pusat kota dan harus menunggu antrian yang panjang. Elnita, dkk. dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa dengan mendekatkan pelayanan ke masyarakat akan memperkecil biaya yang dikeluarkan, memperpendek jarak pelayanan dan mempersingkat waktu

bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang mereka butuhkan.¹⁷

Hal ini juga disampaikan oleh Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan:

“UKL ini dibentuk dengan tujuan utama yaitu memudahkan masyarakat. Selain mendekatkan pelayanan kepada masyarakat tentunya juga menekan biaya akomodasi tersebut. Karena pelayanan sudah dekat kepada masyarakat sehingga pelayanan lebih efektif dan efisien. Selain itu kita juga melihat adanya perubahan yang baik dengan peningkatan pelayanan yang sebelumnya hanya menerima pelayanan sekitar 300 antrian per hari, sekarang di setiap UKL bisa melayani kurang lebih 30 antrian per hari dan jika dikalikan dengan 15 kecamatan maka sehari kurang lebih 450 antrian. Begitu juga dengan respon masyarakat yang sangat positif”. (Hasil Wawancara dengan Anton Mahendra Amra, SH, MM. Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan tanggal 2 Desember 2019)

Setelah adanya UKL dapat dilihat adanya peningkatan jumlah pelayanan yakni sebelum adanya UKL pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima pelayanan dalam sehari kurang lebih 300 antrian, sedangkan setelah adanya UKL, pada tiap UKL dalam sehari bisa melayani kurang lebih 30 antrian pelayanan dan jika dikalikan 15 UKL yang ada maka dalam sehari antrian pelayanan dapat dilayani kurang lebih 450 antrian layanan.

Kecamatan Koto XI Tarusan yang berada di utara Pesisir Selatan yang berbatasan dengan Kota Padang, memiliki jarak yang dapat dikatakan cukup jauh ke

¹⁷ Elnita, dkk, “Strategi Komunikasi Dalam Pelayanan Publik “Sijarla Terpadu” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, Vol. 9, No. 2, Hlm. 177.

Kota Painan, dimana waktu yang dibutuhkan kurang lebih 1 jam perjalanan. Selain itu pada Kecamatan XI Koto Tarusan masih terdapat masyarakat yang tinggal di pulau, yakni Pulau Kapo-Kapo sehingga masih ada masyarakat yang harus menggunakan kapal untuk dapat mengakses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini akan menjadi sulit bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menjangkau masyarakat yang berada jauh dan juga memiliki akses yang cukup sulit. Selain itu, Kecamatan Lengayang juga dapat dikatakan memiliki kendala tersendiri yakni Lengayang merupakan kecamatan dengan penduduk terbanyak dan luas wilayah terbesar. Jarak tempuh dari Kecamatan Lengayang ke Painan kurang lebih 2 jam perjalanan. Dengan wilayah yang luas tersebut, ditambah lagi masih banyaknya masyarakat di daerah pelosok dengan akses jalanan yang masih buruk, membuat sulitnya masyarakat untuk mendapatkan layanan ke Kota Painan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan kesulitan pula untuk mendapatkan data kependudukan yang akurat dan valid. Sehingga keberadaan UKL di Kabupaten Pesisir Selatan sangat dibutuhkan untuk menjangkau masyarakat di setiap kecamatan dengan kendala masing-masing yang dimiliki oleh kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Dalam operasional UKL ini, masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti penerbitan Kartu Keluarga (KK), E-KTP, Perekaman E-KTP, Kartu Identitas Anak, Akta Kematian dan Surat Keterangan kependudukan lainnya. Karena setiap UKL didukung oleh sarana yang menunjang pelayanan administrasi

kependudukan seperti kamera, alat sidik jari, komputer, printer, juga satu unit motor yang digunakan untuk turun langsung ke masyarakat. Pembiayaannya berasal dari APBD yakni bersumber pada Dokumen Pelaksana Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang termasuk kedalam dana Kegiatan Satker (Satuan Kerja). Sesuai yang dikatakan oleh Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan:

“Semua bentuk pelayanan yang sebelumnya ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekarang ada pada setiap UKL di Kecamatan dan tentunya didukung dengan alat-alat untuk keperluan pelayanan. Tiap UKL disediakan satu unit motor, tiga unit komputer, alat sidik jari dan juga terkait anggarannya ukl ini masuk kepada anggaran dinas pada dana kegiatan Satker”. (Wawancara dengan Anton Mahendra Amra, SH, MM. Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan tanggal 2 Desember 2019)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa semua bentuk pelayanan kependudukan dapat di akses di tiap UKL serta dokumen kependudukan tersebut dapat diterbitkan langsung oleh UKL di masing-masing Kecamatan, serta dana anggaran UKL termasuk dalam anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan.

Dengan adanya UKL pada tiap kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan, maka masyarakat yang berada jauh dari Kota Painan tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Painan. Karena masyarakat dapat mengakses semua pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di UKL masing-masing kecamatan. Hal ini akan lebih memudahkan masyarakat,

mempercepat proses layanan untuk mendapatkan dokumen serta memperkecil biaya akomodasi yang harus dikeluarkan masyarakat.

Keberadaan UKL dirasakan manfaatnya bagi masyarakat karena pelayanan yang semakin dekat ke masyarakat tanpa harus langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di kota Painan. Hal ini dapat dilihat pada hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai indeks kepuasan sebesar 86,45 dengan keterangan sangat puas¹⁸ yang menunjukkan adanya respon positif dari masyarakat. Selain itu dengan adanya program salam sapa ke pintu rumah, layanan jemput antar, memudahkan bagi masyarakat yang memang tidak dapat datang langsung ke kantor UKL untuk pengurusan data, begitu juga dengan layanan pass nikah dan turut berduka, akta pernikahan dan akta kematian dapat langsung diantar oleh pihak UKL setelah melalui proses yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara:

“Sejauh ini kita melihat respon masyarakat sangat baik, masyarakat merasa sangat terbantu karena tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor Dukcapil. Begitu juga dengan informasi-informasi yang kami dapatkan dari pihak UKL sendiri bahwa memang masyarakat merasakan lebih mudahnya mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan ini, kemudian dilihat juga dari hasil IKM yang sangat puas.”

(Wawancara dengan Anton Mahendra Amra, SH, MM. Kasi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pesisir Selatan tanggal 2 Desember 2019)

¹⁸ Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Tahun 2019.

Melihat keberadaan UKL ini sangat disambut baik oleh masyarakat Kabupaten Pesisir Selatan yang ingin mengurus surat administrasi kependudukan namun terhalangi dengan jarak tempuh yang jauh, membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai strategi UKL melalui tipe strategi yang berkaitan dengan visi misi, strategi dalam melaksanakan program-program, dampak dari program tersebut, pemanfaatan sumber daya baik finansial, manusia, sarana dan prasarana serta pengembangan organisasi dalam memberikan pelayanan. Ditambah UKL ini juga merupakan unit baru dan satu-satunya yang ada di Indonesia, dengan judul peneliti “Strategi Unit Kerja Layanan Dalam Memberikan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan.”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti buat, rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimanakah Unit Kerja Layanan sebagai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan.”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan maka tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana Unit Kerja Layanan sebagai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan sebagai bahan masukan bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

1.4.2. Manfaat Praktis

Diharapkan dari dilakukannya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada penyelenggara pelayanan pada Unit Kerja Layanan (UKL) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. Sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

