

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan tentang implementasi kebijakan Satgas Adminduk dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Lojejer Kabupaten Jember. Kehidupan masyarakat tidak terlepas dari siklus kehidupan. Seluruh masyarakat selalu mengalami kejadian penting dalam siklus kehidupan diantaranya kelahiran, kematian, perceraian, perkawinan, dan kejadian lainnya. Kejadian tersebut perlu dilakukan adanya pencatatan administrasi kependudukan supaya terwujudnya masyarakat yang tertib dan teratur terkait masalah dokumen kependudukan.

Administrasi kependudukan adalah suatu bentuk kegiatan yang ditujukan untuk pelayanan, pengelolaan, dan pembangunan umum, yang berkaitan dengan penataan dan dokumensi dan informasi kependudukan yang disediakan oleh daftar kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Menurut UU Republik Indonesia No 24 tahun 2013 pasal (1) administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi kependudukan memiliki Tugas yang penting untuk membangun di negara Indonesia, yang mana dari sistem administrasi kependudukan tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai data penduduk yang sesuai dengan kenyataan yang ada di daerah tempat tinggal masyarakat tersebut. Menurut UUD Tahun 1945 Negara Kesatuan Republik Indonesia \ memiliki kewajiban dalam memberikan pengakuan terhadap semua penduduknya secara adil dan rata tanpa membedakan status tertentu.

Pengelolaan pendaftaran penduduk adalah suatu tanggungjawab pemerintah Daerah yang mana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan setempat,

sehingga setiap penduduk dapat terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia. Kependudukan dan pencatatan sipil adalah suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah pusat untuk pemerintah daerah dalam melaksanakan administrasi kependudukan, oleh karena itu Peristiwa penting kependudukan termasuk kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, pengakuan anak, pengukuhan anak, dan lainnya wajib untuk dicatat kedalam pencatatan sipil yang mana harus ditata dengan baik dalam bentuk pelayanan publik untuk masyarakat.

Bentuk pelayanan yang ditawarkan negara kepada masyarakat adalah pelayanan bidang kependudukan. UU No. 25 Tahun 2019 pasal 1 ayat (1) menyebutkan “Pelayanan publik merupakan rangkaian 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”. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan implementasi pemerintah untuk mengupayakan memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang mana sudah menjadi bagian dari tanggungjawab. Pemerintah yang memiliki tugas sebagai penyelenggara mempunyai kewajiban untuk menjalankan suatu pelayanan publik yang berkualitas, hal tersebut bertujuan untuk mewujudkan *good governance* dalam keberhasilan birokrasi pemerintahan.

Permasalahan mengenai pelayanan publik di Indonesia menjadi tantangan bagi pihak pemerintah yang mampu mengembalikan kepercayaan dan kepuasan publik dalam kualitas pelayanan yang ada. Permasalahan pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat diantaranya prosedur pelayanan rumit, proses panjang dan biaya yang sangat tinggi. Masyarakat sering dianggap sebagai pihak yang sangat membutuhkan suatu pelayanan sehingga seringkali diperlakukan dengan pelayanan yang seadanya dan semena-mena. Hal tersebut menjadi suatu permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia yang mengakibatkan turunnya kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap birokrasi pemerintahan yang kemudian berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik. Pungutan liar atau biasa disebut dengan pungli sudah biasa terjadi di Indonesia, pungli merupakan perbuatan yang dilakukan oleh para oknum tertentu yang sedang memanfaatkan

kesempatan dengan cara meminta uang yang tidak sesuai atau telah melanggar aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dampak kejadian tersebut mengakibatkan banyaknya masyarakat yang lebih memilih jalan alternatif lain untuk mendapatkan pelayanan yang cepat meskipun harus membayar dengan biaya yang kadang tidak masuk akal. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah kota untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana pemerintahan desa lebih dekat dengan masyarakat. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 menyebutkan “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan yang ada di Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Desa Lojejer punya jumlah penduduk sekitar 21.578 jiwa pada tahun 2022, oleh karena itu dengan banyaknya jumlah penduduk di Desa Lojejer mengakibatkan tingginya kebutuhan pelayanan publik dari pada desa lainnya yang berada di Kecamatan Wuluhan. Hal tersebut berdampak pada masyarakat Desa Lojejer yang sering mengeluh mengenai lambatnya dalam melakukan pengurusan mengenai dokumen kependudukan, dengan adanya hal tersebut semakin bermunculan dan maraknya para pungutan liar di Desa Lojejer, sehingga sedikit orang yang mau menggunakan jasa calo. untuk melengkapi dokumen kependudukan walaupun harus membayar biaya yang cukup mahal namun masyarakat lebih memilih karena dapat menghemat waktu dan tenaga.

Kepala Desa Lojejer yang bernama Muhammad Sholeh, S.H., M.Si mengetahui keluhan mengenai lambatnya pelayanan adminduk dimasyarakat dan banyaknya praktik pungli di desanya, dengan adanya keluhan tersebut maka Pemerintah Desa Lojejer dan Kepala Desa Lojejer mengambil sikap tegas dengan membentuk satgas adminduk yang bertujuan guna memutus mata rantai pungli yang ada di Desa Lojejer. Tim satgas yang telah dibentuk kemudian diwajibkan untuk turun langsung kemasayarakat untuk memahami dan mengerti permasalahan yang terjadi untuk dapat segera diatasi mengenai urusan adminduk.

Satgas adminduk di luncurkan pertama kali pada bulan juni 2021, akan tetapi pelayanan satgas adminduk ini sudah berjalan mulai bulan januari. Kepala Desa Lojejer yaitu Muhammad Sholeh, S.H., M,Si menjelaskan bahwa tugas pokok satgas adminduk adalah penghubung antara Kepala Desa dengan masyarakat dan juga untuk mempermudah pelayanan data administrasi kependudukan di Desa Lojejer. Pada tanggal 16 November 2021 telah diluncurkan satgas dengan judul “Launching Satgas Adminduk pertama di Indonesia” dan dihadiri oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Jember, Isnaini Dwi Susanti, SH, M.Si., anggota satgas adminduk dan segenap perangkat Desa Lojejer. Berdasarkan ketetapan Kepala Desa Lojejer dalam PERDES Nomor: 141/10/35.09.11.01/2021 tentang “Koordinator dan Satgas Adminduk Desa Lojejer”. Hal tersebut didasarkan pada peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 7 tahun (2015) pasal 225 ayat 2 tentang desa yang berisi “Desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat desa”.

Satgas adminduk dibentuk untuk memberikan pelayanan secara cepat kepada masyarakat, tugas pokok satgas adminduk yaitu memberikan kemudahan keluar masuknya data masyarakat terkait pelayanan di Desa Lojejer, diawali dengan pendaftaran sampai selesai menjadi suatu dokumen secara fisik, oleh karena dengan adanya satgas adminduk ini masyarakat tidak perlu bersusah payah melalui atau datang langsung ke Dispendukcapil Jember, dikarenakan sudah dibantu satgas adminduk terkait pengurusan dokumen. Kepala Desa Lojejer merekrut masyarakat desanya sendiri untuk dijadikan sebagai petugas satgas adminduk, akan tetapi teruntuk warga yang memahami dan menguasai mengenai IT. Jumlah warga yang terpilih menjadi anggota satgas adminduk berjumlah 24 orang, yang terdiri dari 14 perempuan dan 10 laki-laki, masyarakat tersebut diseleksi dari 12 RW yang ada di Desa Lojejer sehingga disetiap RW memiliki perwakilan satgas adminduk, dalam menjalankan tugas sebagai satgas adminduk dengan upah sebesar Rp. 300.000,00 setiap bulan yang diambil dari dana APBDes.

Tahap pelayanan satgas adminduk diawali dengan masyarakat melakukan pengajuan permohonan pelayanan administrasi kependudukan kepada satgas

adminduk dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Kemudian akan diajukan oleh satgas adminduk secara online melalui sosial media whatsapp dengan mengisi dan melengkapi data diri pemohon berdasarkan jenis dokumen yang akan diajukan dan juga mengunggah persyaratan yang sudah diisi secara lengkap, email yang digunakan pada data diri pemohon menggunakan alamat e-mail desa sehingga setelah proses data selesai akan masuk ke email desa. Selanjutnya satgas adminduk akan mengirimkan data pemohon kepada dispendukcapil supaya data dapat segera diproses, jenis dokumen seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan SKPWNI yang sudah selesai diproses akan segera dikirim ke email desa dalam bentuk softfile, kemudian dokumen tersebut akan dicetak oleh bapak Hendik selaku Kasi Pemerintahan sekaligus menjabat Ketua Satgas Adminduk di kantor Desa Lojejer. Dokumen yang telah selesai di cetak akan diberikan oleh anggota satgas adminduk untuk dibagikan ke warga yang bersangkutan, sedangkan dokumen seperti KIA dan KIP akan dicetak di Dispendukcapil Jember, yang kemudian petugas Dispendukcapil Jember akan mengirim dokumen tersebut di Kecamatan Wuluhan, yang pada akhirnya petugas satgas adminduk diwajibkan untuk mengambil dokumen tersebut dan dibagikan ke warga yang bersangkutan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis mengenai kebijakan satgas Adminduk dalam pelayanannya, oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Implementasi Kebijakan Satgas Adminduk dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Lojejer Kabupaten Jember”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dapat diberi arah pembahasan terhadap rumusan masalah penelitian yaitu bagaimana implementasi kebijakan Satgas Adminduk dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di desa Lojejer Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari kajian skripsi ini ialah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan Satgas Adminduk dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Lojejer Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Praktis

Secara umum penelitian ini memberikan saran kepada pemerintah desa Lojejer dalam implementasi kebijakan satgas Adminduk untuk meningkatkan pelayanan di desa Lojejer kabupaten administrasi Jember yaitu hasil dari satgas Adminduk di desa Lojejer kabupaten administrasi Jember di desa Lojejer.

1.4.2. Manfaat Teoritis

Dari segi teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi khusus bagi pengembangan keahlian dalam ilmu pemerintahan pada Satgas Adminduk tentang peningkatan pelayanan, dan juga memberikan informasi tentang implementasi kebijakan Satgas Adminduk tentang peningkatan pelayanan administrasi publik di desa Lojejer Kabupaten Jember.

1.4.3. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk membangun kepercayaan diri dan menambah pengetahuan, pemahaman penulis tentang satgas Adminduk, serta memberikan kesempatan untuk mempraktekkan semangat pengabdian kepada masyarakat dibawah dosen pembimbing skripsi yang berpengalaman.