

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan roda pemerintahan, termasuk perlindungan, pengaturan, pembangunan, pelayanan, dan pemberdayaan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat (Anggraeni et al., 2023). Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dalam hal barang, jasa, dan pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik, para pejabat pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya demi terciptanya kesejahteraan bagi semua (Wiladiyah & Sukma Ayu Putri, 2022).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kegiatan yang luas. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah mempunyai aspek penting yang berfungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, dari pelayanan yang berbentuk regulasi maupun

pelayanan yang berbentuk pelayanan jasa yang memenuhi kebutuhan masyarakat seperti pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya.

Regulasi tersebut diperkuat oleh Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 Perda ini mengatur tentang penyelenggaraan dan pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung. Regulasi ini dibentuk untuk mengupayakan agar setiap daerah terus berupaya untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik. “Karena inovasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik” (Sufianti, dkk., 2021). Pelayanan adalah tugas utama dari Aparatur Sipil Negara, dimana mereka berperan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut telah dituliskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, dalam Undang-Undang tersebut tertulis tugas Aparatur Sipil Negara yang meliputi seperti melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Indonesia merupakan negara yang luas dimana persebaran penduduk di setiap daerahnya tidak merata, dan menduduki pulau-pulau yang ada di Indonesia. Dengan hal itu membuat akses memperoleh dokumen kependudukan sering mengalami kesulitan. Kesulitan-kesulitan tersebut diantaranya akses yang sulit ataupun proses pelayanan pembuatan yang tidak efektif dan efisien (Berliana, 2021).

Salah satu upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat adalah pemberian pelayanan dasar seperti Administrasi kependudukan yang tertulis dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab pemerintah terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Catatan sipil sendiri adalah suatu dokumen catatan yang berkaitan dengan kedudukan hukum seseorang, dimana hal itu menjadi dasar kepastian hukum seseorang dan merupakan suatu hal yang penting dimiliki oleh setiap warga negara contohnya seperti dokumen kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu diurus dan didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (Islamiyati, dkk, 2021)

Pelayanan publik di Indonesia sekarang masih dianggap kurang oleh beberapa pihak dan masyarakat. Laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia merupakan bukti kekecewaan masyarakat terhadap kurangnya pelayanan dari instansi pemerintah (Styareni dan Fanida, 2021). Pada pelaksanaannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih sangat minim dari kata efektif seperti pada kasus banyaknya pelapor pada Ombudsman Jatim di tahun 2020 yaitu sebanyak 408 pengaduan tentang mal administrasi yang terkait dengan kesalahan pelayanan publik seperti penundaan layanan berlarut. Dengan adanya masalah pelayanan publik yang terbilang lambat seperti penundaan yang bisa saja diakibatkan oleh banyaknya antrian sehingga hal tersebut perlu adanya pengembangan inovasi

pelayanan publik berbasis *e-government* untuk menjadikan suatu pelayanan lebih fleksibel dan efisien waktu. Untuk dapat meningkatkan kualitas layanan publik dengan sentuhan digitalisasi tersebut, Pemerintah Negara Indonesia telah menerapkan *e-government*. Penerapan proses layanan publik berbasis teknologi digital tersebut harus diterapkan oleh setiap Pemerintah Daerah.

Pelayanan publik berbasis teknologi digital sudah banyak berkembang sejak diterapkannya *e-government* di Indonesia yang dimana dalam penerapannya bertujuan untuk membuat pelayanan yang lebih efektif dan efisien waktu. Dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia. Dapat dilihat dari perhatian pemerintah dalam pengembangan *e-government* masih terpusat pada pemerintah pusat dan pemerintah daerah

Pemerintahan yang baik berorientasi pada masyarakat dan bukan lagi pada birokrat (Oktariyanda & Rahaju, 2018). Begitupun dengan Kabupaten Tulungagung yang sudah menerapkan konsep *e-government* dalam sistem tata kelola pemerintahnya seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengeluarkan inovasi baru tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Tulungagung yang memberikan pelayanan administratif kependudukan kepada masyarakat yang efektif, efisien, responsif dan akuntabel. Namun pada kenyataannya Layanan administrasi kependudukan (Adminduk) yang prima pada Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung ternyata masih belum dirasakan sebagian masyarakat. Seperti kasus dimana

Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung belum bisa berhasil mencegah tumpukan antrian pemohon dokumen kependudukan yang membludak.

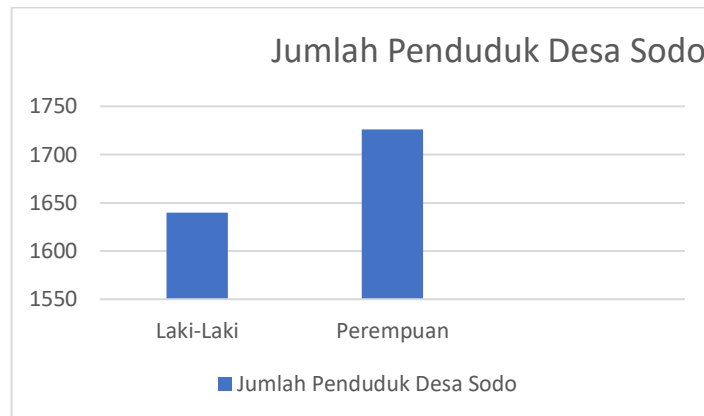
Dengan diberlakukannya kebijakan Otonomi Desa, memberikan Pemerintah Desa untuk mengatur rumah tangganya sendiri secara demokratis (Nadir, 2013). Menurut (Pamungkas, 2019), salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam konteks otonomi desa adalah menciptakan lingkungan yang demokratis, memberikan pelayanan publik dan sipil yang responsif, serta membangun kepercayaan masyarakat agar desa dapat mencapai tingkat kemandirian yang lebih baik. Oleh karena itu, salah satu tanggung jawab utama Pemerintah Desa adalah memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakatnya. Melalui pelayanan publik yang baik, pemerintah desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat keterlibatan publik, dan mendorong perkembangan serta kemandirian desa secara keseluruhan. Pemerintah Desa memiliki wewenang dan hak untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Desa dituntut untuk melakukan langkah-langkah inovatif untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang vital di tingkat desa adalah administrasi kependudukan. Desa merupakan tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Mereka menjadi ujung tombak dari pemerintahan, terutama dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan. Harapan masyarakat yang semakin tinggi dalam mendapatkan

sebuah pelayanan publik yang cepat dan tepat menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Kurniawan, 2016). Untuk membuat pelayanan publik memuaskan, diperlukan upaya terpadu yang melibatkan berbagai aspek. Beberapa kunci utama meliputi peningkatan kualitas sumber daya manusia, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, penerapan teknologi informasi, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan aspek responsif, reaktif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung dihadapkan pada tantangan signifikan dalam memberikan pelayanan publik yang efisien, terutama dalam ranah administrasi kependudukan. Desa Sodo merupakan salah satu desa dari 19 desa di wilayah Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung terletak di wilayah provinsi Jawa Timur yang mempunyai jumlah penduduk sebanyak 3.366 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 1.640 jiwa dan penduduk perempuan sebanyak 1.726 jiwa dengan jumlah KK 1.189 KK . Desa Sodo terbagi menjadi 4 Dusun yang terdiri dari 16 RT. Dengan angka yang besar tersebut Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung berfungsi sebagai pilar utama pemerintahan, terutama dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang responsif. Memerlukan sebuah inovasi dalam peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan administratif kependudukan.

Gambar 1 Jumlah Penduduk Desa Sodo Kecamatan Pakel Tahun 2024



Sumber : Indeks Desa 2025

Dengan jumlah penduduk yang banyak maka dibutuhkannya inovasi agar Administrasi Kependudukan dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Namun hanya satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas untuk membuat dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan sendiri adalah dokumen administrasi yang harus dimiliki oleh setiap masyarakat agar tercatat sebagai Warga Negara Indonesia. Dokumen-dokumen kependudukan diantaranya adalah Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akta Kelahiran, Kartu Anak, Akta kematian dan dokumen kependudukan. Dokumen-dokumen tersebut harus dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia. Karena untuk mendapatkan pelayanan ataupun fasilitas negara membutuhkan dokumen-dokumen seperti Akta, Kartu Keluarga (KK), maupun Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pemerintah Kabupaten Tulungagung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memberikan terobosan baru dalam penyelesaian masalah pelayanan publik terutamanya dalam pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini masih terhitung kurang efektif.

Dengan masalah-masalah yang terjadi di wilayah Kabupaten Tulungagung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung membuat inovasi program proses layanan administrasi kependudukan yang dapat memfasilitasi masyarakat Kabupaten Tulungagung bernama Klinik Adminduk Cepat Akurat terintegrasi (PANDU CAKTI) tujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat Kabupaten Tulungagung khususnya masyarakat Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung dalam pengurusan KK, KTP, Akta Kelahiran dan dokumen-dokumen yang lainnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti menarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi layanan Panducakti dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik di Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung ?
2. Bagaimana kendala dan hambatan Implementasi Panducakti dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik di Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung dalam pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi layanan Panducakti

dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik di Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung.

2. Untuk mengetahui bagaimana kendala dan hambatan Implementasi layanan Panducakti di Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan efektivitas Pelayanan Publik?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik dalam implementasi Pandu Cakti dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan penting untuk penyusunan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam upaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai Implementasi Pandu Cakti dalam efektivitas Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Publik. Informasi ini akan menjadi landasan untuk evaluasi dan peningkatan program sejenis di masa depan. Desa Sodo Kecamatan Pakel Kabupaten Tulungagung dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai panduan untuk mengoptimalkan Pelayanan Publik, dengan memperbaiki aspek-aspek yang mungkin masih kurang.