

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia ialah negara terpadat keempat di dunia, dengan dengan perkiraan 273,8 juta penduduk pada tahun 2021 dengan penyebaran penduduk paling banyak berada di pulau Jawa. Dengan jumlah penduduk yang banyak pemerintah harus menyiapkan pelayanan publik yang memadai untuk masyarakat agar tidak terjadi masalah untuk kedepannya, dengan adanya pelayanan yang baik pemerintah akan memiliki citra yang baik dan dapat di percaya oleh masyarakat.

Tujuan utama pemerintah ialah melayani rakyat; itu tidak ada hanya untuk memuaskan kepentingannya sendiri. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pemberian layanan publik yang efektif. (Handayani, 2019). Pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan sepatutnya terus berupaya untuk menaikkan pelayanan tersebut dengan memberikan yang terbaik. Di sisi lain, keberhasilan penyelenggara pelayanan publik diukur dari kepuasan masyarakat yang dilayaninya. Oleh karena itu, pelayanan publik sepatutnya dapat mencukupi keperluan masyarakat secara optimal, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. (Rukayat, 2017).

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik organisasi perseorangan maupun pemerintah, sepatutnya mencukupi standar pelayanan publik seperti yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 agar sesuai dengan undang-undang tersebut. Jelas bahwasannya pelayanan publik belum diatur secara efisien untuk mencukupi keperluan penduduk secara keseluruhan.

Banyak isu penting yang sering muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti pelayanan yang buruk, ketidakpastian waktu dan biaya, dan umumnya rendahnya tingkat kepuasan masyarakat umum terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan publik di Indonesia masih lemah pada tataran kebijakan dan implementasinya. Terdapat kecenderungan penyalahgunaan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik oleh para birokrat dan muncul hubungan klien-penyedia dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Saggaf, 2018).

Handayani (2021) Menjelaskan bahwa tekanan yang di berikan masyarakat terhadap penyedia layanan publik semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi. Hal ini diketahui dari banyaknya pengaduan masyarakat yang di unggah melalui media sosial. Masih banyak terjadi *Mal-administrasi* di lingkungan pelayanan publik, antara lain penyimpangan prosedur, tuntutan, konflik kepentingan, tindakan yang tidak patut, dan lain-lain. Kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian pengaduan masyarakat, jika tidak terselesaikan akan berdampak negatif sehingga menimbulkan rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga dalam penyelenggaraan publik, negara dan pemerintahan memerlukan adanya reformasi birokrasi agar tercipta penyelenggaraan yang efektif, efisien, dan terbuka.

Menurut Mananeke dkk., (2019) Kualitas pelayanan publik menggambarkan situasi di mana suatu layanan mencukupi atau melebihi harapan publik berdasarkan kinerja sistem aktual penyedia layanan. Untuk mengevaluasi kualitas layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat di gunakan indikator – indikator yaitu, *tangibels*, *reliability*, *responsivess*, *assurance*, dan *emphaty* (Pasolong, 2008). Kemampuan suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik tidak terlepas dari kinerja pegawai dan birokratnya. Padahal dalam konteks organisasi sektor publik, evaluasi kinerja sangatlah penting. Menurut Mangkunegara (2016:67), produktivitas dihasilkan dari upaya karyawan untuk melangsungkan pekerjaannya secara konsisten dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja seseorang sangat penting karena dari kinerja tersebut dapat dilihat seberapa baik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

Keberhasilan organisasi dapat diukur dengan melihat seberapa baik menilai dan menanggapi keperluan masyarakat, bagaimana mengatur sumber dayanya untuk mencukupi persyaratan tersebut, dan bagaimana menciptakan program pelayanan publik untuk mencukupi keinginan dan keperluan tersebut. Kemudian didukung oleh tindakan yang mengikuti aturan organisasi yang konsisten dengan standar administrasi yang baik sehingga dapat diterima dan menunjukkan suatu kinerja pemerintah yang baik (Mananeke dkk., 2019). Kepiawaian kerja pegawai sangat tergantung pada aktivitas para pegawai dan akan tercapai jika terdapat pegawai yang berkualitas dan memiliki semangat

kerja yang baik. Etos kerja karyawan akan mencerminkan kemampuan tersebut, yang pada akhirnya akan berdampak pada output perusahaan (Zega, 2022).

Pemerintah mengeluarkan peraturan untuk menghasilkan beberapa dokumen resmi seperti status kewarganegaraan, dokumen yang dimaksudkan antara lain Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, dan akte kematian. KTP dan akta kelahiran merupakan dokumen resmi yang penting bagi Warga Negara. Berikut gambar 1. mengenai jumlah penduduk kota surabaya pada tahun 2019 -2020.

Umur	Proyeksi Penduduk Kota Surabaya (Jiwa)					
	Laki-laki		Perempuan		Jumlah	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
0-4	106 096	107 043	101 785	102 663	207 881	209 706
5-9	106 192	107 536	102 441	103 436	208 633	210 972
10-14	98 710	98 976	94 735	95 048	193 445	194 024
15-19	108 057	108 479	117 814	118 284	225 871	226 763
20-24	145 046	144 661	147 368	147 358	292 414	292 019
25-29	138 428	137 343	136 003	135 581	274 431	272 924
30-34	125 760	125 978	125 530	126 098	251 290	252 076
35-39	115 853	116 992	117 878	119 206	233 731	236 198
40-44	105 416	105 843	108 898	108 846	214 314	214 689
45-49	95 330	95 379	101 506	101 564	196 836	196 943
50-54	87 930	86 854	96 000	94 898	183 930	181 752
55-59	73 813	72 281	82 107	79 841	155 920	152 122
60-64	53 836	52 247	54 715	52 420	108 551	104 667
65-69	37 547	35 742	35 425	33 603	72 972	69 345
70-74	20 109	19 089	21 331	20 853	41 440	39 942
75+	17 030	16 545	26 062	25 508	43 092	42 053
Total	1 435 153	1 430 988	1 469 598	1 465 207	2 904 751	2 896 195

Gambar 1. Proyeksi Penduduk Surabaya per Desember 2020

Sumber : <https://surabayakota.bps.go.id/> 13.59 11-01-2023

Penduduk Surabaya sangat dinamis, sering terjadi pergeseran baik naik maupun turun Gambar 1. Berdasarkan data terbaru dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya hingga akhir tahun 2020 terdapat 2.904.751 jiwa, terdiri 1,435,153 jiwa laki-laki dan 1,469,598 jiwa perempuan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) kota surabaya terdapat peningkatan pada jumlah penduduk, Jumlah kenaikan tersebut tidak signifikan dikarenakan setiap tahun terdapat peristiwa kematian, kelahiran, pindah dalam kota maupun pindah luar kota. Berdasarkan data tersebut, peran Dispedukcapil Kota Surabaya sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya ialah salah satu dari beberapa dinas pemerintah kota yang bertanggung jawab atas penataan administrasi kependudukan, berupaya untuk terus mencari cara agar semakin menjangkau keseluruhan masyarakat Surabaya. Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang penting, karena akta kelahiran merupakan bukti dari kelahiran sah seseorang dan status serta peristiwa kelahiran yang menjadi dasar layanan selanjutnya. Maka dari itu pemerintah Kota Surabaya dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya membentuk proyek yang dikenal dengan nama KALIMASADA. (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan). Tujuan acara ini ialah untuk menyadarkan warga Surabaya akan pentingnya pengendalian penduduk (Rahmadanik, 2021).

Selain itu, ada perubahan luar biasa dan cepat yang terjadi pada kesehatan dan kesejahteraan penduduk metropolitan. Pergeseran ini dapat dikaitkan dengan berbagai penyebab, seperti fenomena alam seperti kelahiran dan kematian, serta aktivitas manusia seperti urbanisasi dan migrasi. Urbanisasi yang cepat tampaknya mengikuti peningkatan populasi yang eksplosif di Surabaya. Ada banyak orang yang merantau ke Surabaya untuk bekerja dan akhirnya tinggal menetap, namun ada orang yang dulu tinggal di Surabaya tetapi sekarang memiliki KTP dari kota lain karena sudah pindah (Haryati, 2022).

Pemkot Surabaya mencanangkan program Kalimasada sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Program ini menyediakan berbagai panduan dan *form* untuk mendata maupun mendaftarkan diri secara mandiri untuk segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi kependudukan (Suprayitno, 2022). Pemerintah Kota Surabaya Membentuk program Kalimasada agar memudahkan pelayanan bidang kependudukan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat di dalam menjalankan administrasi sebagai warga negara Indonesia. Selain itu, pemerintah melibatkan perwakilan dari masing – masing RW serta ketua RT untuk membantu serta mengedukasi masyarakat dalam pelaksanaan program Kalimasada (Pratama dan Maulana, 2022). Tujuan program Kalimasada adalah untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan, pembentukan RT rintisan Kalimasada, Pemutakhiran data kependudukan dan pelayanan optimal.

Pelayanan yang efisien di kota Surabaya merupakan keinginan masyarakat Surabaya sebagai pengguna layanan, karena penduduk memiliki hak dan kewajiban di layani, demi mempermudah masyarakat pemerintah kota menugaskan kelurahan untuk menjadi garda terdepan untuk melayani warga.

Menurut Haryati (2022) Target inovasi pelayanan kependudukan di Surabaya ialah mendorong warga untuk segera melaporkan setiap perubahan informasi kependudukan keluarganya sehingga Pemkot Surabaya dalam hal ini Dispendukcapil dapat selalu up-to-date. dan basis data yang akurat. persyaratan untuk pengakuan negara dan hukum internasional serupa. Terlepas dari kenyataan bahwasannya Dispendukcapil Kota Surabaya telah memperkenalkan beberapa perbaikan dalam penataan penduduk kota, penelitian menunjukkan bahwasannya hanya sedikit warga yang benar-benar memanfaatkan layanan baru ini.

Kantor kelurahan merupakan instansi yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen – dokumen khususnya dokumen kependudukan hanya dengan mendatangi kelurahan sesuai alamat KTP atau mendatangi RT rintisan yang telah di bentuk. Namun kenyataan yang ditemukan peneliti sangat berbeda dengan visi-misi Dispendukcapil untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, diketahui bahwa masyarakat di Kelurahan Gebang Putih kota Surabaya masih banyak yang tidak mengetahui informasi mengenai Administrasi kependudukan, banyak di temukan masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran, belum memperbaharui kartu keluarga, alamat domisili dan KTP yang berbeda, belum dibuatkannya akta kematian anggota keluarga yang sudah meninggal dan masih banyak masyarakat awam yang takut untuk mengurus dokumen kependudukan, mulai dari masyarakat yang gagap teknologi, masyarakat takut di persulit oleh petugas, tidak percaya dengan petugas, sibuk bekerja, menganggap dokumen kependudukan tidak terlalu penting dll.

Untuk mengatasi sebab-sebab yang menyebabkan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, diperlukan perencanaan fungsi aparatur masyarakat dan perangkat desa. Sebagai perwakilan pemerintah kota yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, perangkat kelurahan berperan penting dalam mensosialisasikan program Kalimasada. Akibat kejadian

tersebut, para ilmuwan penasaran untuk menyelidikinya **“Peranan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kesadaran Masyarakat Mengenai Adminduk Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya”**

B. Fokus Penelitian

Setelah menjelaskan latar belakang masalah dalam penelitian, fokus bidang yang ada dalam penelitian ini, ialah :

1. Bagaimana Peranan pelayanan publik dalam membentuk kesadaran masyarakat mengenai adminduk ?
2. Bagaimana Peranan kinerja pegawai dalam membentuk kesadaran masyarakat mengenai adminduk?
3. Bagaimana Program Kalimasada meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap adminduk?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah berupa :

1. Untuk mengetahui seberapa optimal pelayanan publik terhadap kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan melalui program Kalimasada
2. Untuk mengetahui seberapa optimal kinerja pegawai terhadap kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan melalui program Kalimasada
3. Untuk mengetahui efektifitas program Kalimasada dalam meningkatkan kesadaran masyarakat kelurahan gebang putih surabaya.

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi referensi, kontribusi pengetahuan, dan kajian yang terkait dengan program Kalimasada, yang tujuannya ialah untuk membantu masyarakat menyadari pentingnya upaya pemerintah untuk menaikkan kualitas pelayanan publik dan masyarakat. pentingnya mengelola populasi dengan benar.
2. Secara praktis, penelitian ini akan memiliki nilai dunia nyata jika berfungsi sebagai informasi latar belakang atau inspirasi bagi peneliti lain yang menyelidiki faktor yang sama, dan jika mereka menggunakannya untuk

membandingkan dan membedakan temuan mereka sendiri dengan penelitian lain.

D. Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian ini yaitu hanya mencakup pembahasan mengenai “Peranan Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai terhadap Kesadaran Masyarakat Mengenai Adminduk Melalui Program Kalimasada di Kelurahan Gebang Putih Kota Surabaya”

E. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dalam pembahasan, maka sistematika penulisan di susun dengan tahapan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini di jelaskan latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini di jelaskan tentang kajian literatur, peneletian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini di jelaskan pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data penelitian, pengumpulan data penelitian, teknik analisis data dan uji keabsahan data.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini di jelaskan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN