

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja. Kebijakan harus diawasi, dan salah satu mekanisme pengawasan tersebut adalah evaluasi kebijakan. Evaluasi biasanya ditunjukkan untuk menilai sejauh mana keefektifan suatu kebijakan publik. Evaluasi diperlukan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Tujuan pokok evaluasi adalah untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian dan harapan suatu kebijakan. Dengan melakukan evaluasi dapat menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Evaluasi dapat diartikan sebagai proses penilaian, proses pengukuran akan efektifitas yang digunakan dalam pencapaian tujuan kebijakan atau program.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam bidang Administrasi Publik Evaluasi sangat diperlukan karena menyangkut masalah publik berhubungan langsung dengan masyarakat yang menjadi objek terhadap kebijakan atau program yang dikeluarkan oleh pemerintah. Yang kemudian diimplementasikan apakah berjalan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat dan sejalan dengan program tersebut dengan melihat dampak yang timbul dari kebijakan program.

Dalam konteks penerapan *good governance* peningkatan kinerja aparatur negara sangat diutamakan. Pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya pelayanan yang kondusif. Pelayanan prima memiliki prinsi-prinsip pelayanan yang meliputi pelayanan yang sederhana, cepat, tertib, tetap, murah dan

tidak diskriminatif terhadap masyarakat penerima layanan. Dalam pelayanan publik masyarakat tidak hanya menuntut mendapatkan pelayanan yang efisien dan memuaskan namun lebih dari itu masyarakat menginginkan perilaku penyelenggara pelayanan publik lebih responsif. Perbaikan pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik menjadi kebutuhan yang sangat penting karena dengan melakukan inovasi pada pelayanan publik dapat memecahkan berbagai masalah-masalah yang timbul dalam setiap kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, mudah serta terjangkau bagi masyarakat.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan sebagai fungsi pelayanan masyarakat yang dalam penyelenggaraannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Maka dari itu sejalan

dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan maka perlu dibentuk suatu sistem administrasi kependudukan yang profesional (Masrin, 2013:68).

Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan (Purwanti & Suharyadi, 2018:62). Maka dengan melihat definisi ini administrasi kependudukan menjadi hal yang sangat penting karena dapat menjamin seluruh warga negara tanpa terkecuali memiliki keabsahan identitas dan kepastian hukum secara nasional serta dengan adil dan merata mendapatkan pengakuan status yang sah atas semua peristiwa administrasi kependudukan. Tentunya penyelenggara kebijakan yang memiliki tugas ini berkewajiban untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan tersebut. Penertiban dan administrasi kependudukan termasuk satu hal yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maka dari itu, sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik wajib melayani warga dengan baik.

Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah 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.

Kota Kefamenanu merupakan sebuah kecamatan yang juga merupakan pusat pemerintahan dari Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU), di Provinsi Nusa Tenggara Timur, Indonesia. Dengan luas wilayah Kecamatan sekitar 74.000km². Jumlah penduduk tahun 2020 sebanyak 43.177 jiwa, dengan kepadatan penduduk/km², dan sebanyak 47.895 jiwa tahun 2021 yang tersebar di 9 Kelurahan. Kefamenanu Selatan adalah salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Kota Kefamenanu, luas kelurahan ini sekitar 7,00km² dengan jumlah penduduk tahun 2020 sebanyak 9.866 jiwa dan kepadatan penduduk 1.409 jiwa/km² namun dengan kondisi tersebut masyarakat masih merasakan kesulitan dalam akses pelayanan administrasi kependudukan sehingga banyak masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan. Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat diartikan sebagai pelayanan yang berhubungan dengan penertiban dokumen dan data kependudukan. Adapun jenis-jenis pelayanan Program Jemput Bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Kefamenanu Selatan terdiri atas; Perekaman KTP-E, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, dan Surat Pindah Penduduk.

Proses kegiatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sering timbul masalah-masalah yang dirasakan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan antara lain penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu lama, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, adanya diskriminasi pelayanan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, setiap instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut perannya untuk ^{melakukan} perbaikan pelayanan publik. Perbaikan pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan juga sangat diperlukan karena dengan melakukan perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi dapat merubah image buruk masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik dapat diperbaiki dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah penyelenggara pelayanan publik.

Tabel 1.1
Data Capaian Program Jempol di Kelurahan Kefamenanu Selatan

o	Jenis Program	Tahun				
		018	019	020	021	022
	Kartu Keluarga	00	345	150	250	250
	KTP-E	50	200	100	175	195
	Akte Kelahiran	00	215	185	210	250
	Akte Kematian	5	10	21	4	20
	Akte Perkawinan	5	30	8	15	40
	Surat Pindah Penduduk		2	-	2	3

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2023

Dari tabel di atas diketahui bahwa pelayanan Kartu Keluarga pada tahun 2018 sebanyak 300 penerbitan dokumen, pada tahun 2019 sebanyak 350 penerbitan dokumen, pada tahun 2020 sebanyak 150, sedangkan pada tahun 2021 dan 2022 sebanyak 250 penerbitan dokumen Kartu Keluarga. Pelayanan E-KTP pada tahun 2018 sebanyak 150 perekaman KTP, pada tahun 2019 sebanyak 200 perekaman KTP, pada tahun 2020 sebanyak 100 perekaman KTP, sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 175 Perekaman KTP dan pada tahun 2022 sebanyak 195 perekaman KTP. Pelayanan Akta Kelahiran pada tahun 2018 sebanyak 200 dokumen, pada tahun 2019 sebanyak 250 dokumen, pada tahun 2020 sebanyak 175 dokumen, sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 210 dokumen dan pada tahun 2022 sebanyak 250 dokumen. Pelayanan Akta Kematian, pada tahun 2018 sebanyak 15 dokumen, pada tahun 2019 sebanyak 10 dokumen, pada tahun 2020 sebanyak 21 dokumen, sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 20 dokumen dan pada tahun 2022 sebanyak 20 dokumen. Pelayanan Akta Perkawinan pada tahun 2018 sebanyak 25 dokumen, pada tahun 2019 sebanyak 30 dokumen, pada tahun 2020 sebanyak 8 dokumen sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 15 dokumen dan pada tahun 2022 sebanyak 40 dokumen. Pelayanan Surat Pindah Penduduk pada tahun 2018 sebanyak 7 dokumen, pada tahun 2019 sebanyak 2 dokumen, sedangkan pada tahun 2021 dan 2022 sebanyak 5 dokumen.

Berdasarkan tabel data capaian Program Jemput Bola di Kelurahan Kefamenanu Selatan dapat disimpulkan bahwa kepemilikan dokumen kependudukan belum merata dan belum optimal hal ini dilihat dari jumlah penduduk di Kelurahan

Kefamenanu Selatan tidak sebanding dengan yang mengikuti pelayanan Program Jempol di Kelurahan Kefamenanu Selatan. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai Program Jemput Bola, selain itu kurangnya informasi kepada masyarakat mengenai adanya program jemput bola di kelurahan tersebut dan terkadang jaringan yang kurang maksimal sehingga terjadi keterlambatan dalam penerbitan dokumen.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU melakukan peningkatan dokumen kependudukan melalui Program Jemput Bola (JEMPOL) di Kelurahan Kefamenanu Selatan. Program Jemput Bola didasari pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa “Peningkatan kualitas layanan administrasi dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi atau jemput bola”

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut dan sebagai dasar dalam mengontrol pelaksanaan penerapan SOP pada Program Jemput Bola. Dalam Peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 55 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU terkait dengan kelengkapan prasaranan dan sarana pelayanan dilihat dilapangan ternyata masih belum cukup memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU mengalami keterbatasan dalam kepemilikan peralatan seperti komputer, printer dan jaringan internet yang kurang maksimal untuk program jemput bola itu sendiri. Akibat dari kurangnya peralatan pelayanan tersebut menyebabkan banyak berkas atau dokumen kependudukan mengalami penumpukan dalam pengerjaan dokumen sehingga pengoptimalan pelayanan belum dapat berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Masalah lainnya ialah pada Standar Operasional Prosedur (SOP) secara khusus untuk pelayanan jemput bola ini tidak ada kejelasan, yang dipublikasikan hanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan di kantor. Hal ini tentunya menjadi ketidakefektifan pelayanan yang dijalankan.

Menindaklanjuti perubahan kebijakan serta mengingat pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan tersebut dan demi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara telah melakukan pelayanan Jemput Bola dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kelurahan Kefamenanu Selatan. Pelayanan ini dilaksanakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengurusan KTP, mulai dari pencatatan biodata penduduk hingga penerbitan dokumen kependudukan. Program ini dijalankan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai

dokumen kependudukan yang disebabkan oleh masalah salah satunya kesulitan dalam mengakses pelayanan.

Dalam pelaksanaan JEMPOL diawali dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU datang ke Kelurahan Kefamenanu Selatan sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan, kemudian mereka memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Kefamenanu Selatan. Pelayanan JEMPOL administrasi kependudukan di Kelurahan Kefa Selatan terdiri dari perekaman KTP elektronik, Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Kematian, Surat pindah penduduk dan Kartu Identitas Anak (KIA). Setelah itu masyarakat datang sesuai dengan kepentingan mereka masing-masing dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Dokumen kependudukan yang berupa Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Kematian dan Surat pindah penduduk langsung diterima ditempat oleh masyarakat. Sedangkan untuk hasil perekaman KTP elektronik dan Kartu Identitas Anak harus dibawa ke Kantor DUKCAPIL untuk dicetak dan untuk pengambilan KTP dan KIA bisa diambil di kantor lurah masing-masing.

Dalam memberikan pelayanan Jemput Bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu memiliki permasalahan ataupun kendala dalam pemenuhan memberikan pelayanan. Kendala yang sering ditemui yaitu berkaitan dengan masalah prosedur ataupun persyaratan pelayanan yang tidak sesuai, ketidaksesuaian penyelesaian pelayanan, dan terkadang jaringan yang tidak maksimal. Persoalan lainnya adalah masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan memahami

persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan. Banyaknya persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengurus dokumen kependudukan membuat masyarakat tidak paham. Tantangan lainnya adalah seperti kurangnya kesadaran dari masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Persoalan lain dari pemberi layanan itu sendiri adalah adanya kesalahan penulisan. Baik itu nama, atau penulisan nomor data itu sendiri. Sehingga berdampak pada data masyarakat yang tidak terhubung ke pusat data nasional. Karena data yang dipegang oleh masyarakat berbeda dengan yang disimpan oleh pemerintah.

Program JEMPOL ini diharapkan dapat membawa dampak positif bagi masyarakat Kota Kefamenanu dalam pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat semakin sadar pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Dengan kemudahan pelayanan yang ditawarkan oleh program tersebut, dapat mengurangi penumpukan permohonan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga waktu penyelesaian dokumen kependudukan dapat terselesaikan dengan lebih cepat yakni dari proses 5 hari kerja setelah adanya Program JEMPOL penyelesaian dokumen kependudukan menjadi 1 hari kerja saja.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul : **“Evaluasi Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Kefamenanu Selatan Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan penjelasan dari latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian adalah **“Bagaimana Evaluasi Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Kefamenanu Selatan Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Kefamenanu Selatan Kecamatan Kota Kefamenanu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun manfaat secara praktis

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan tentang Studi Evaluasi Kebijakan Publik.

2. Manfaat Secara praktis

a) Bagi penulis

Untuk memperdalam dan menambah pengetahuan dan wawasan mengetahui bagaimana evaluasi pelaksanaan Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kelurahan Kefamenanu Selatan.

b) Bagi bidang akademis

Hasil penelitian ini diharapkan untuk menyumbang pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

c) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran atau masukan dan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan.