

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah memungkinkan seluruh pemerintahan daerah untuk segera mengelola sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan atas kualitas pelayanan hanya dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada birokrasi, eksekutif, legislatif dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik, sehingga jika telah dilaksanakan akan menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998:41) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apa pun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.” Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha (1995:4) bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas

mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak (Wikipedia, 2008). Dalam pelaksanaannya, kebijakan pelayanan publik ini harus diturunkan dalam serangkaian petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku internal dalam birokrasi. Sedangkan dari sisi masyarakat, yang penting adalah adanya standar pelayanan publik, yang menjabarkan pada masyarakat apa pelayanan yang menjadi haknya, siapa yang bisa mendapatkannya, apa persyaratannya, juga bagaimana bentuk layanan itu. Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

Dikutip oleh Tjiptono, ada 5 indikator mengenai pelayanan publik, yaitu : *reliability* (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani

konsumen dengan cepat; *assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintah yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik merupakan cerminan dari sebuah kualitas birokrasi pemerintah. Kompleksitas susunan dan kebutuhan disegala bidang sangat dirasakan khususnya dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan aparatur pemerintah harus mendorong terwujudnya akuntabilitas dan revitalisasi yaitu dengan adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strategis masing-masing. Standar Pelayanan Minimal (SPM) dimuat dalam Rencana Strategis SKPD kabupaten/kota setiap daerah.

Standar Pelayanan Minimal menjadi hal yang vital sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal disebutkan pengertian Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penyelenggaraan pelayanan dasar merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib pemerintah daerah. SPM diposisikan untuk menjawab hal-hal penting dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya dalam penyediaan pelayanan dasar yang bermuara pada penciptaan kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan rakyat merupakan tujuan bernegara yang dijamin oleh konstitusi. Penerapan SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2007, Pasal 4, pelayanan dasar adalah bagian dari pelaksanaan urusan wajib dan memiliki karakteristik sebagai pelayanan yang sangat

mendasar, berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal, dijamin ketersediaanya oleh konstitusi dan konvensi internasional, didukung data dan informasi terbaru yang lengkap serta tidak menghasilkan keuntungan materi.

Berdasarkan Permendagri Nomor 69 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota bahwa target pencapaian administrasi kependudukan (Akta Kelahiran) hingga tahun 2020 harus mencapai presentase 90% sesuai dengan ketetapan Standar pelayanan Minimal seperti yang tercantum dalam table 1.1

Tabel 1.1 Target Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota

No	Jenis Pelayanan Dasar	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian		Satuan Kerja/Lembaga Penanggung Jawab
		Indikator	Nilai			
1	2	3	4	5	6	
I	Pelayanan Dokumen Kependudukan	1. Cakupan penerbitan akta kelahiran	90%	2020		Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber : Permendagri Nomor 69 Tahun 2012

Pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah akan lebih mudah jika pemerintah daerah sudah membuat indikator dan target-target yang disusun dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM yang telah disusun akan menjadi pedoman bagi kedua belah

pihak, pemerintah daerah maupun masyarakat. pemerintah daerah menjadikan SPM sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat SPM merupakan pedoman untuk memantau dan mengukur kinerja pemerintah daerah.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) sekurang-kurangnya mempunyai dua fungsi yaitu (1) memfasilitasi pemerintah daerah untuk melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat dan (2) sebagai instrumen bagi masyarakat dalam melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan publik. Standar Pelayanan Minimal ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran.

Standar Pelayanan Minimal merupakan *guide* yang dipahami untuk diterapkan dalam pemberian layanan. Sedangkan bagi pemerintah daerah, SPM yang telah ditetapkan pemerintah menjadi salah satu acuan bagi pemerintah daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan pemerintah daerah. Proses pemenuhan SPM ini sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan membutuhkan sumber daya, baik pada tingkat manajerial, hingga pelaksana lapangan.

Standar Pelayanan Minimal dianggap sebagai tindakan yang logis bagi pemerintah daerah karena beberapa alasan. Pertama, didasarkan kemampuan daerahnya masing-masing, maka sulit bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan semua kewenangan/fungsi yang ada. Keterbatasan dana, sumber daya aparatur, kelengkapan, dan faktor lainnya membuat pemerintah daerah harus mampu menentukan jenis-jenis pelayanan yang minimal harus disediakan bagi masyarakat. Kedua, dengan munculnya SPM memungkinkan bagi pemerintah daerah untuk melakukan kegiatannya secara “lebih terukur”. Ketiga, dengan SPM yang disertai tolok ukur pencapaian kinerja yang logis dan riil akan memudahkan bagi

masyarakat untuk memantau kinerja aparatnya, sebagai salah satu unsur terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akte kelahiran, sertifikasi tanah dan perizinan merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akte kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Administrasi kependudukan menyangkut hajat hidup seluruh warga negara mulai lahir hingga menemui ajalnya. Ketika lahir undang-undang mewajibkan setiap warga negara memiliki akte kelahiran yang nantinya berguna untuk memenuhi berbagai persyaratan dan kewajiban dalam berbagai aktivitas seperti bersekolah, mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), berpergian keluar negeri, mencari pekerjaan, menikah dan sebagainya.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut. Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah, dan tidak bertele-tele.

Pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal apalagi terhadap dokumen yang menjadi hak dasar setiap warga negara kini menjadi perhatian pemerintah daerah, ini juga

terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan sesuai dengan Peraturan Bupati Alor Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penerapan Standar pelayanan Minimal, bahwa untuk menjamin terpenuhinya hak setiap warga negara khususnya di Kabupaten Alor dalam pemenuhan pelayanan dasar melalui penerapan Standar pelayanan Minimal (SPM).

Berdasarkan observasi awal di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor, sesuai dengan data kepemilikan akta kelahiran, hampir sebagian masyarakat Kabupaten Alor belum memiliki akta kelahiran. Ada beberapa faktor penghambat dalam kepengurusan dokumen administrasi yaitu akses informasi dan jangkauan masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor.

Akses informasi menjadi penghambat ditandai dengan kurang masifnya sosialisasi akan pentingnya akta kelahiran sebagai dokumen warga negara. akta kelahiran memberikan pengakuan atas status pribadi dan status hukum termasuk kepada anak-anak. Membuat akta kelahiran itu bentuk perlindungan dan pengakuan negara terhadap status hukum anak tentang identitas nama, tempat dan tanggal lahir, siapa orang tuanya serta kewarganegaraannya sedangkan jangkauan masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor menjadi penghambat dikarenakan lokus Kabupaten Alor yang berpulau-pulau serta daratan yang bergunung dan berbukit ditambah lagi dengan infrastruktur yang belum memadai sehingga ini menjadi problem serius yang harus dihadapi.

Berbagai inovasi telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, salah satunya pelayanan

kepengurusan dokumen administrasi secara online, namun inovasi ini belum berjalan dengan baik diakibatkan belum di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Tabel 1.2 Kepemilikan Akta Kelahiran

NO	Jenis kelamin	Memiliki Akta Lahir	Belum Memiliki Akta Lahir
1	Laki -laki	55.049	53.070
2	Perempuan	51.052	59.518
TOTAL		106.101 (48,52%)	112.588 (51,48%)

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Alor Tahun 2020.

Dari data diatas peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor, maka penelitian tersebut berjudul: **“IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ALOR (STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENERBITAN AKTA KELAHIRAN)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana standar pelayanan minimal pada penerbitan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan SPM di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan minimal penerbitan akta kelahiran di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Alor.
2. Untuk mengetahui apa faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan standar pelayanan minimal

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya menambah ilmu tentang standar pelayanan minimal di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

2. Manfaat Praktik

a) Bagi Peneliti

1. Peneliti memperoleh pengetahuan mengenai standar pelayanan minimal pada penerbitan akta kelahiran di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor.
2. Peneliti dapat mengetahui apakah pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor berjalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

b) Bagi Pemerintah

1. Pemerintah dapat meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Alor
2. Pemerintah dapat mengambil kebijakan yang tepat dan strategis agar Standar Pelayanan Minimal dapat terlaksana.

c) Bagi Masyarakat

1. Masyarakat dapat memahami lebih luas mengenai pelayanan penerbitan akta kelahiran.