

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sejarah perkembangan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, rakyat mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah atas dasar kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan individu atau sekelompok orang yang mempunyai kepentingan pada suatu instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Memberi pelayanan adalah tugas dari pemerintah, guna memenuhi kepentingan masyarakat, artinya pemerintah dalam hal ini bukanlah melayani dirinya sendiri atau sebaliknya dilayani oleh rakyat, akan tetapi pemerintah adalah “pelayanrakyat”.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat¹. Salah satu bentuk perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara adalah melayani publik oleh lewat lembaga pemerintahan. “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.³ Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Seperti yang tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Untuk mengatur tentang pelaksanaan pelayanan publik tersebut, pemerintah mengeluarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mana berisikan tentang negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik.

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Seperti yang tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan dokumen. Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Upaya pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undang- undang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.

Bahwa untuk dapat dijadikan dasar kepastian hukum seseorang maka data atau catatan peristiwa penting seseorang seperti perkawinan, perceraian, kelahiran, kematian, pengakuan anak dan pengesahan anak, perlu didaftarkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertanggung jawab untuk mencatat, mendaftarkan serta membukukan selengkap mungkin setiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang.

Dari berbagai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut salah satunya adalah pendataan kelahiran yaitu pembuatan akta kelahiran, dimana akta kelahiran itu sendiri menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang. Akta kelahiran ini juga berguna untuk persyaratan administrasi mendaftarkan anak ke sekolah serta sebagai bukti yang sah atas anak itu sendiri atau legalitas terhadap anak tersebut, namun tidak semua masyarakat menyadari pentingnya akta kelahiran, Sehingga dibutuhkan motivasi atau dorongan yang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat tersebut agar mengetahui pentingnya fungsi akta kelahiran.

Fakta yang terjadi saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS, masih dijumpai banyak kekurangan terutama pada fasilitas dan sarana prasarana yang belum memadai contohnya penyediaan kursi pada ruang tunggu. Dan juga kelemahan yang secara umum yaitu belum adanya kesadaran masyarakat untuk mengurus akta kelahiran, pelayanan aparatur pemerintah belum berjalan dengan efektif, belum adanya kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan tugas sebagai aparatur negara..

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS, proses penerbitan akta kelahiran memanfaatkan SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan) baru dilakukan sejak awal 2015. Oleh karena itu, data kepemilikan akta kelahiran merupakan akumulasi antara akta yang diterbitkan secara manual dan dengan SIAK. Berikut adalah tabel kepemilikan akta kelahiran penduduk Kabupaten TTS sejak tahun 2019 yang bersumber dari SIAK.

Tabel 1.1 : Kepemilikan Akta Kelahiran (SIAK)

NO	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepemilikan Akta Lahir	
			Jumlah	%
1	Kota Soe	40.236	18.824	46,78
2	Mollo Selatan	17.120	8.635	50,44
3	Mollo Utara	34.034	10.001	43,42
4	Amanuban Timur	16.597	7.920	47,72
5	Amanuban Tengah	16.492	10.227	62,01
6	Amanuban Selatan	24.610	10.528	42,78
7	Amanuban Barat	25.009	10.447	41,77
8	Amanatun Selatan	18.851	10.164	53,92
9	Amanatun Utara	16.117	4.578	28,40
10	Kie	23.462	6.950	29,62
11	Kuanfatu	19.738	7.618	38,60
12	Fatumnasi	6.857	2.796	40,78
13	Polen	14.504	4.864	33,54
14	Batu Putih	14.149	5.573	39,39
15	Boking	10.701	5.250	49,06
16	Toianas	12.546	4.674	37,25
17	Nunkolo	14.134	7.313	51,74
18	Oenino	12.065	5.246	43,48

19	Kolbano	20.297	9.795	48,26
20	Kot'olin	11.395	3.481	30,55
21	Kualin	21.102	6.809	32,27
22	Mollo Barat	7.888	3.889	49,30
23	Kokbaun	2.946	1.496	50,78
24	Noebana	5.358	2.704	50,47
25	Santian	6.603	2.433	37,41
26	Noebeba	12.453	4.506	36,18
27	Kuatnana	16.660	5.060	30,37
28	Fautmolo	7.669	2.806	36,59
29	Fatukopa	6.057	1.696	28,00
30	Mollo Tengah	8.000	3.643	45,54
31	Tobu	10.320	4.235	41,04
32	Nunbena	5.476	2.776	50,69
Jumlah		468.346	196.937	42,05

Sumber :DKB SIAK TTS, Ditjen Dukcapil Kemendagri

Dari uraian di atas, peneliti memandang perlu untuk membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai efektifitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian ini dengan judul:”**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN di DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB TTS**”

1.2 Rumusan Masalah

- (1) Bagaimana efektifitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS kepada masyarakat yang mengurus akta kelahiran?
- (2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas pelayanan dalam mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS?

1.3 Tujuan Penelitian

- (1) Untuk mengetahui bagaimana efektifitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS.

- (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan akta kelahiran.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dan hasilnya juga ada manfaat untuk masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat