

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Poltak dalam Suparman, Jurnal Borneo Administrator, Vol. 13, April 2017: 44). Pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu berupa pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Mahmudi dalam Hardiyansyah, 2018:26).

Salah satu pelayanan umum yang menjadi pusat perhatian masyarakat yaitu pelayanan administratif di bidang administrasi kependudukan. Menurut Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa “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.”

Pemerintah daerah Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat dalam rangka melayani permohonan masyarakat di bidang administrasi kependudukan membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang. Berdasarkan kewenangan tersebut, maka terdapat beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Sumedang yakni penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), akta pengakuan anak dan penerbitan surat keterangan kependudukan.

Mengacu kepada penjelasan di atas, salah satu pelayanan dokumen kependudukan yaitu pembuatan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan suatu dokumen identitas autentik mengenai status dan peristiwa kelahiran seseorang. Berkaitan dengan hal tersebut dalam Undang Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak Pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa “Identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya”, kemudian dalam Ayat (2) disebutkan bahwa “Identitas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) dituangkan dalam akta kelahiran”.

Tujuan utama pembentukan akta kelahiran yaitu sebagai bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang di depan hukum, selain itu akta kelahiran juga berguna untuk melamar pekerjaan, syarat untuk membuat KTP dan KK,

syarat untuk mendaftar sekolah, syarat perkawinan, pengurusan paspor, penggunaan hak pilih, dan pengurusan hak waris. Maka dapat disimpulkan bahwa akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap orang. Berikut data mengenai kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Sumedang:

Tabel 1.1
Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran Berdasarkan Kecamatan
Tahun 2019 di Kabupaten Sumedang

No	Kecamatan	Telah Memiliki Akta Kelahiran (%)	Belum Memiliki Akta Kelahiran (%)	Jumlah Penduduk (%)
1	Wado	1,71	2,27	3,98
2	Jatinunggal	1,85	2,19	4,05
3	Darmaraja	1,60	1,67	3,28
4	Cibugel	1,07	1,12	2,19
5	Cisitu	2,05	0,59	2,65
6	Situraja	1,85	1,78	3,63
7	Conggeang	1,26	1,28	2,54
8	Paseh	1,56	1,76	3,32
9	Surian	0,44	0,57	1,01
10	Buahdua	1,42	1,43	2,85
11	Tanjungsari	3,23	3,39	7,17
12	Sukasari	1,22	1,60	2,82
13	Pamulihan	2,65	2,60	5,25
14	Cimanggung	2,71	4,59	7,30
15	Jatinangor	3,08	4,64	7,71
16	Rancakalong	1,75	1,76	3,51
17	Sumedang Selatan	3,07	3,85	6,93
18	Sumedang Utara	3,88	4,52	8,40
19	Ganeas	1,12	1,14	2,25
20	Tanjungkerta	1,34	1,68	3,02
21	Tanjungmedar	1,06	1,22	2,28
22	Cimalaka	2,63	2,70	5,33
23	Cisarua	1,02	0,79	1,81
24	Tomo	1,00	1,02	2,02
25	Ujung Jaya	1,18	1,57	2,75

26	Jatigede	1,60	0,35	1,96
	Total Kab/Kota	47	53	100

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang tahun 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 47% jiwa telah memiliki akta kelahiran sedangkan sebanyak 53% jiwa belum memiliki akta kelahiran. Dilihat dari tiap kecamatan, rata-rata jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran lebih banyak daripada jumlah penduduk yang telah memiliki akta kelahiran. Jumlah penduduk terbanyak yang belum memiliki akta kelahiran adalah kecamatan Jatinangor, sebesar 4,64% dari jumlah penduduk keseluruhan 7,71%. Jadi hanya 3,08% jiwa yang telah memiliki akta kelahiran di Kecamatan Jatinangor tersebut.

Maka dari itu, Disdukcapil sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran. Cara yang dilakukan tersebut tentu berhubungan dengan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam mewujudkan efektivitas pelayanan itu tidaklah mudah.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Disdukcapil Kabupaten Sumedang, masih ada masalah terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran jika mengacu kepada tiga kriteria untuk mengukur efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Masalah pertama yaitu mengenai faktor waktu. Indikator dari faktor waktu yaitu ketepatan waktu dan kecepatan waktu dalam proses pelayanan. Ketepatan waktu mengandung arti layanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat selesai sesuai dengan aturan yang telah

ditetapkan. Kecepatan waktu maksudnya pelayanan yang diberikan aparatur dapat selesai dalam waktu yang singkat. Menurut *Standard Operating Procedure* (SOP) penyelesaian akta kelahiran paling lambat yaitu 14 hari kerja. Akan tetapi dalam kenyataannya masih ada akta kelahiran yang tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Salah satu keluhan mengenai keterlambatan penyelesaian akta kelahiran yaitu sebagai berikut:

“Saya Ivan Budimansyah yang bertempat tinggal di Dusun Mandala Herang RT 02 RW 03 Kecamatan Cimalaka Kabupaten Sumedang, ingin melaporkan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumedang sangat tidak profesional kasusnya pembuatan KK dan akta kelahiran sudah hampir dua bulan belum selesai” (Dikutip dari www.lapor.go.id, 17 Desember 2019).

Pihak Disdukcapil seharusnya memberitahu dengan segera alasan keterlambatan penyelesaian akta kelahiran, apabila kendalanya berupa kekurangan persyaratan maka dengan adanya pemberitahuan kepada pemohon, persyaratan tersebut bisa langsung dilengkapi. Kemudian apabila ada identitas orang tua yang tidak sesuai dengan KK, akta nikah, ijazah, atau KTP, bisa langsung disesuaikan terlebih dahulu oleh masyarakat yang bersangkutan. Sehingga masyarakat tidak menunggu lama dalam proses pembuatan akta kelahiran.

Masalah kedua yaitu mengenai aspek kecermatan. Kecermatan yang dimaksud adalah ketelitian dari aparatur kepada masyarakat. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada aparatur, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Tetapi dalam kenyataannya masih ada aparatur yang kurang teliti dalam pemeriksaan berkas persyaratan akta kelahiran dan kurang teliti dalam pengetikan

nama anak, nama orang tua, tanggal lahir dan tahun lahir. Hal tersebut menyebabkan kesalahan redaksional dalam kutipan akta kelahiran. Berikut data mengenai jumlah pemohon perbaikan akta kelahiran yang mengalami kesalahan redaksional dari tahun 2016-2019.

Tabel 1.2
Jumlah Pemohon Perbaikan Akta Kelahiran yang Mengalami Kesalahan Redaksional di Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah Pemohon Perbaikan Akta Kelahiran
1	2016	22
2	2017	18
3	2018	26
4	2019	38
Jumlah		104

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Sumedang tahun 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 104 orang telah mengajukan perbaikan akta kelahiran pada tahun 2016-2019. Jumlah kesalahan redaksional terbanyak yaitu pada tahun 2019, sebanyak 38 orang. Dari tahun 2016 ke tahun 2017 terdapat penurunan jumlah pemohon perbaikan akta kelahiran yaitu sebanyak 4 orang. Akan tetapi pada tahun 2017 ke tahun 2018, terjadi peningkatan jumlah pemohon perbaikan akta kelahiran yang mengalami kesalahan redaksional yaitu sebanyak 8 orang. Kemudian dari tahun 2018 ke tahun 2019 terjadi lagi peningkatan jumlah pemohon perbaikan akta kelahiran yaitu sebanyak 12 orang. Jadi peningkatan yang signifikan terjadi dari tahun 2018 ke tahun 2019.

Kesalahan redaksional merupakan salah satu keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan akta kelahiran. Kesalahan redaksional dalam akta kelahiran salah satunya dialami oleh Ibu Kania, ia menyebutkan bahwa:

“Saya Kania dari Perum Setra Jatinangor, Desa Kutamandiri, Kabupaten Sumedang. Ingin melaporkan bahwa membuat akta kelahiran di Sumedang membutuhkan waktu yang sangat lama. Banyak kesalahan data diri di dalam akta kelahiran seperti salah jenis kelamin. Proses pembuatannya pun cukup lama, saya sudah mendaftarkan pembuatan akta kelahiran dari bulan April sampai bulan Agustus belum kunjung selesai. Mohon diperhatikan” (Dikutip dari www.lapor.go.id, 17 Desember 2019).

Kemudian ada juga yang mengalami kesalahan redaksional dalam pengetikan nama ayah sebagaimana hasil wawancara prapenelitian dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, Bapak Jajang Sudayat. Beliau mengatakan bahwa:

“Dalam akta kelahiran ini terdapat kesalahan nama ayah yang seharusnya Achmad Hermawan menjadi Achmad Hernawan, jadi nama tersebut tidak sesuai dengan data di dalam KTP, KK, akta nikah, ijazah dan dalam akta kelahiran anak ke-1, 2, dan 3. Kesalahan redaksional tersebut dikarenakan kurang teliti dalam pengetikan nama yang seharusnya mengetik huruf M tetapi malah N akan tetapi bisa dibetulkan lagi ke Disdukcapil dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan” (Hasil wawancara prapenelitian, 12 Desember 2019).

Kesalahan redaksional sebisa mungkin harus diminimalisir karena perbedaan identitas nama di akta kelahiran dan ijazah atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), akan menjadi masalah ketika akan melamar pekerjaan khususnya bagi yang ingin mendaftar CPNS. Apabila ada perbedaan identitas dalam akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) maka akan menjadi masalah pada saat mendaftar sekolah. Selain itu, ketika terjadi perbedaan identitas dalam akta kelahiran dengan dokumen lainnya akan menjadi masalah pada saat membuat paspor dan persyaratan perkawinan. Maka dari itu, ketelitian pengetikan identitas dalam akta kelahiran

merupakan suatu hal yang sangat penting karena jika terjadi kesalahan mengharuskan masyarakat datang kembali ke Disdukcapil untuk memperbaikinya.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang pembahasannya dituangkan dalam bentuk skripsi dengan menggunakan judul penelitian **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian akta kelahiran.
2. Kurangnya kecermatan petugas dalam pemeriksaan berkas persyaratan akta kelahiran.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang tahun 2016-2019?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang tahun 2016-2019.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

E. Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan administrasi publik khususnya mengenai teori efektivitas pelayanan.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan akta kelahiran dan penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian lebih lanjut.
2. Aspek Praktis
 - a. Bagi peneliti
 - 1) Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal terjun ke masyarakat mengenai hal yang berkaitan dengan proses pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang;

2) Penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

b. Bagi Pemerintah

1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat;

2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam membuat inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan pelayanan akta kelahiran.

c. Bagi Masyarakat

1) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran bagi masyarakat untuk membuat akta kelahiran;

2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran serta informasi kepada masyarakat mengenai teori efektivitas.

F. Kerangka Pemikiran

Pembahasan skripsi tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2016-2019 menggunakan teori menurut Sondang P. Siagian, yang mengatakan bahwa ada tiga kriteria dalam pengukuran efektivitas dari organisasi yang memberikan pelayanan. Kriterianya yaitu:

1) Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

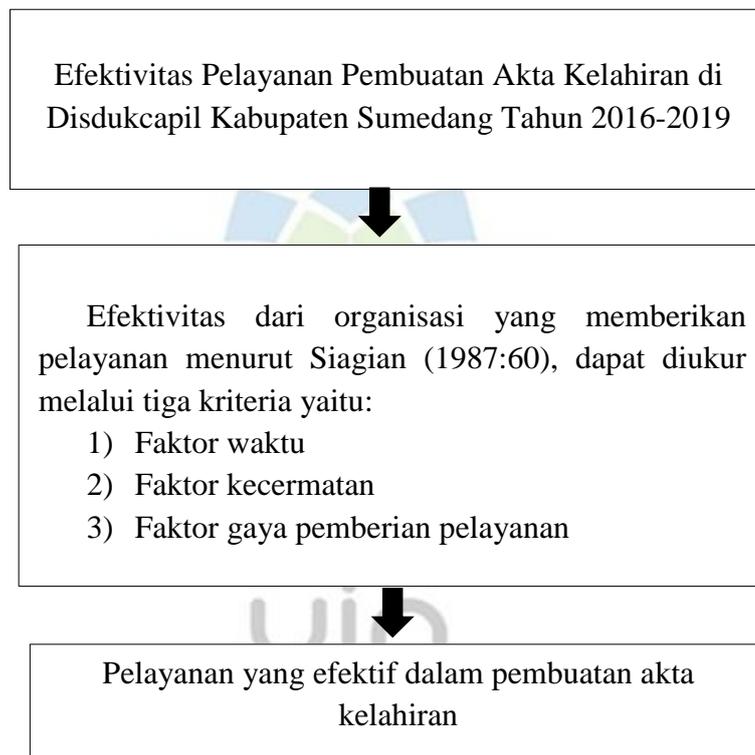
2) Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

3) Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja. Maksud dari gaya disini ialah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pemohon atau pelanggan. Bisa saja pihak yang dilayani tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara mengenai kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan tidak terlepas dari nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Peneliti memilih teori Sondang P. Siagian alasannya karena sangat cocok dengan masalah penelitian yang ada di Disdukcapil Kabupaten Sumedang dalam pembuatan akta kelahiran yakni mengenai waktu dan kecermatan dalam pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1
Skema Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaen Sumedang tahun 2016-2019 akan baik apabila didukung oleh faktor waktu, faktor kecermatan, dan faktor gaya pemberian pelayanan.