

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan suatu proses penyediaan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh institusi publik (pemerintah pusat dan daerah) sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, baik menyangkut pelayanan barang, jasa, maupun pelayanan administratif seperti pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan pemerintah dalam rangka penerbitan dokumen kependudukan untuk melindungi dan menjamin hak sipil dan kebutuhan dasar warga negara.

Indonesia memiliki penduduk yang sangat banyak dan tanahnya sangat luas, tentunya untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal dibutuhkan perjuangan ekstra dari pemerintah sebagai pejabat negara untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal dan anti diskriminatif untuk seluruh warga negara tanpa membedakan ras, golongan, agama, jabatan, dan lain sebagainya.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, definisi 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.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan isu penting dalam masalah pelayanan publik yang dihadapi sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk. Dengan peningkatan jumlah penduduk di perkotaan dari tahun ke tahun menyebabkan semakin banyaknya permintaan masyarakat terhadap pelayanan administratif berupa pembuatan dokumen kependudukan. Banyaknya permintaan masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan, maka semakin banyak pula masalah-masalah yang muncul terkait dengan proses pengadministrasian dokumen kependudukan, dimana kenyataan yang muncul seringkali tidak sesuai dengan harapan masyarakat di lapangan, sehingga tuntutan atas perubahan kualitas pelayanan begitu diharapkan oleh masyarakat saat ini. Sejalan dengan konteks tersebut, maka aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menghadirkan sebuah produk layanan yang tidak saja dapat memuaskan masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pelayanan publik yang mengesankan bagi masyarakat.

Penetapan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing Daerah. Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan dengan melakukan terobosan dan inovasi baru untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya inovasi alternatif yaitu pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) dengan beroperasi menggunakan mobil keliling berbasis IT untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat Kota Bandung. Adanya inovasi pelayanan ini berawal dari meningkatnya aktivitas

pembuatan dokumen kependudukan di Kota Bandung, sementara kapasitas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terbatas dalam hal pelayanan pembuatan dokumen kependudukannya.

Program Memberikan Pelayanan Keliling yang selanjutnya disingkat Mepeling adalah program pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan atau pembuatan dokumen kependudukan. Ruang lingkup pelayanan dari Program Mepeling adalah pelayanan di bidang pendaftaran penduduk dan pelayanan di bidang pencatatan sipil dengan menggunakan mobil pelayanan berbasis Teknologi Informasi (IT) yang beroperasi dengan metode “jemput bola” ke 30 kecamatan di Kota Bandung atau tempat-tempat lain yang dianggap jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat mudah untuk mendapatkan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui program tersebut. Jadwal operasional yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung dalam Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) pada umumnya pada hari Senin-Kamis dengan lokasi yang selalu berubah-ubah setiap minggunya.

Program Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) tentunya memiliki maksud dan tujuan yang baik dalam bidang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Maksud dari program ini adalah untuk meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dalam rangka menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang tidak lagi terpusatkan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga pelayanan administrasi kependudukan tidak lagi mengharuskan masyarakat untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menunggu terlalu lama. Sedangkan tujuan dari program ini adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Bandung dalam mendapatkan pelayanan

administrasi kependudukan, sehingga masyarakat yang jarak rumahnya jauh dan tidak memiliki banyak waktu untuk mengurus administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetap bisa mendapatkan pelayanan tersebut melalui mobil pelayanan keliling yang hadir ketiap kecamatan atau tempat lain yang jangkauannya lebih dekat dengan masyarakat, dimana jadwal Mepeling Akta Kelahiran ada pada hari Senin, Selasa, Rabu dan Kamis.

Dokumen resmi kependudukan hasil pencatatan identitas terhadap peristiwa kelahiran seseorang dikenal dengan sebutan akta kelahiran. Akta kelahiran mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang menyangkut identitas diri dan status kewarganegaraan. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, yang menyebutkan bahwa akta kelahiran adalah sebuah catatan identitas diri yang harus diberikan sejak anak dilahirkan. Seorang anak tidak akan mendapatkan perlindungan dan memperoleh hak-hak dasarnya sebagai warga negara Indonesia apabila tidak memiliki akta kelahiran. Oleh karena itulah, Mepeling Akta Kelahiran sangat penting untuk dilaksanakan dan dijalankan dengan optimal mengingat Akta Kelahiran begitu penting untuk dimiliki oleh seorang warga negara.

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Belum Memiliki Akta Kelahiran Usia 0-18 Tahun Sampai dengan Oktober 2019**

KDKEC	Nama Kecamatan	Belum Memiliki Akta Kelahiran		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
327301	Sukasari	1.041	804	1.845
327302	Coblong	1.628	1.278	2.906

327303	Babakan Ciparay	2.563	2.056	4.619
327304	Bojongloa Kaler	1.469	1.252	2.721
327305	Andir	1.133	914	2.047
327306	Cicendo	1.044	822	1.866
327307	Sukajadi	232	216	448
327308	Cidadap	436	307	743
327309	Bandung Wetan	264	189	453
327310	Astana Anyar	373	307	680
327311	Regol	881	714	1.595
327312	Batununggal	870	826	1.696
327313	Lengkong	275	193	468
327314	Cibeunying Kidul	833	729	1.562
327315	Bandung Kulon	2.490	2.088	4.578
327316	Kiaracondong	1.138	980	2.118
327317	Bojongloa Kidul	1.173	1.008	2.181
327318	Cibeunying Kaler	530	444	974
327319	Sumur Bandung	320	302	622
327320	Antapani	836	645	1.481
327321	Bandung Kidul	587	407	994
327322	Buah Batu	1.163	947	2.110
327323	Rancasari	884	658	1.542
327324	Arcamanik	948	725	1.673
327325	Cibiru	743	705	1.448
327326	Ujungberung	811	610	1.421

327327	Gedebage	875	738	1.613
327328	Panyileukan	359	268	627
327329	Cinambo	208	165	373
327330	Mandalajati	915	830	1.745
<b>JUMLAH</b>		<b>27.022</b>	<b>22.127</b>	<b>49.149</b>

Sumber : (Data Pelayanan dan Data DKB 201901 Seksi Akta Kelahiran)

Data tersebut menunjukkan bahwa masih ada sekitar 49.149 warga kota Bandung usia 0-18 tahun yang belum memiliki akta kelahiran. Tentunya jumlah tersebut sangat banyak sekali mengingat kota Bandung adalah ibu kota Jawa Barat dan menjadi percontohan bagi kota/kabupaten lain khususnya yang ada di Jawa Barat. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan segelintir warga Kota Bandung, mereka masih banyak yang belum mengetahui Mepeling Akta Kelahiran, hal tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi langsung kepada masyarakat mengenai Mepeling Akta Kelahiran. Informasi tentang Mepeling Akta Kelahiran ini lebih banyak di akses di media sosial, sehingga bagi masyarakat yang tidak aktif menggunakan media sosial tentunya mereka akan ketinggalan informasi mengenai jadwal Mepeling Akta Kelahiran. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti secara mendalam tentang **“Efektivitas Pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih banyak masyarakat kota Bandung usia 0-18 tahun yang masih belum memiliki Akta Kelahiran.
2. Sosialisasi lebih banyak di informasikan melalui sosial media, sehingga masyarakat yang tidak aktif menggunakan sosial media cenderung ketinggalan informasi.

### **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran di Kota Bandung?
2. Apa kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menjalankan Mepeling Akta Kelahiran?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menjalankan program Mepeling Akta Kelahiran.

## **E. Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna untuk berbagai pihak, baik secara langsung ataupun tidak langsung.

1. Kegunaan Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan menambah khazanah pengetahuan dan keilmuan dalam kajian administrasi publik, khususnya pada bagian Pelaksanaan program.
  - b. Penelitian ini diharapkan pula dapat memberikan acuan/referensi untuk peneliti selanjutnya khususnya bagi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Kegunaan bagi penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
  - b. Kegunaan bagi instansi terkait

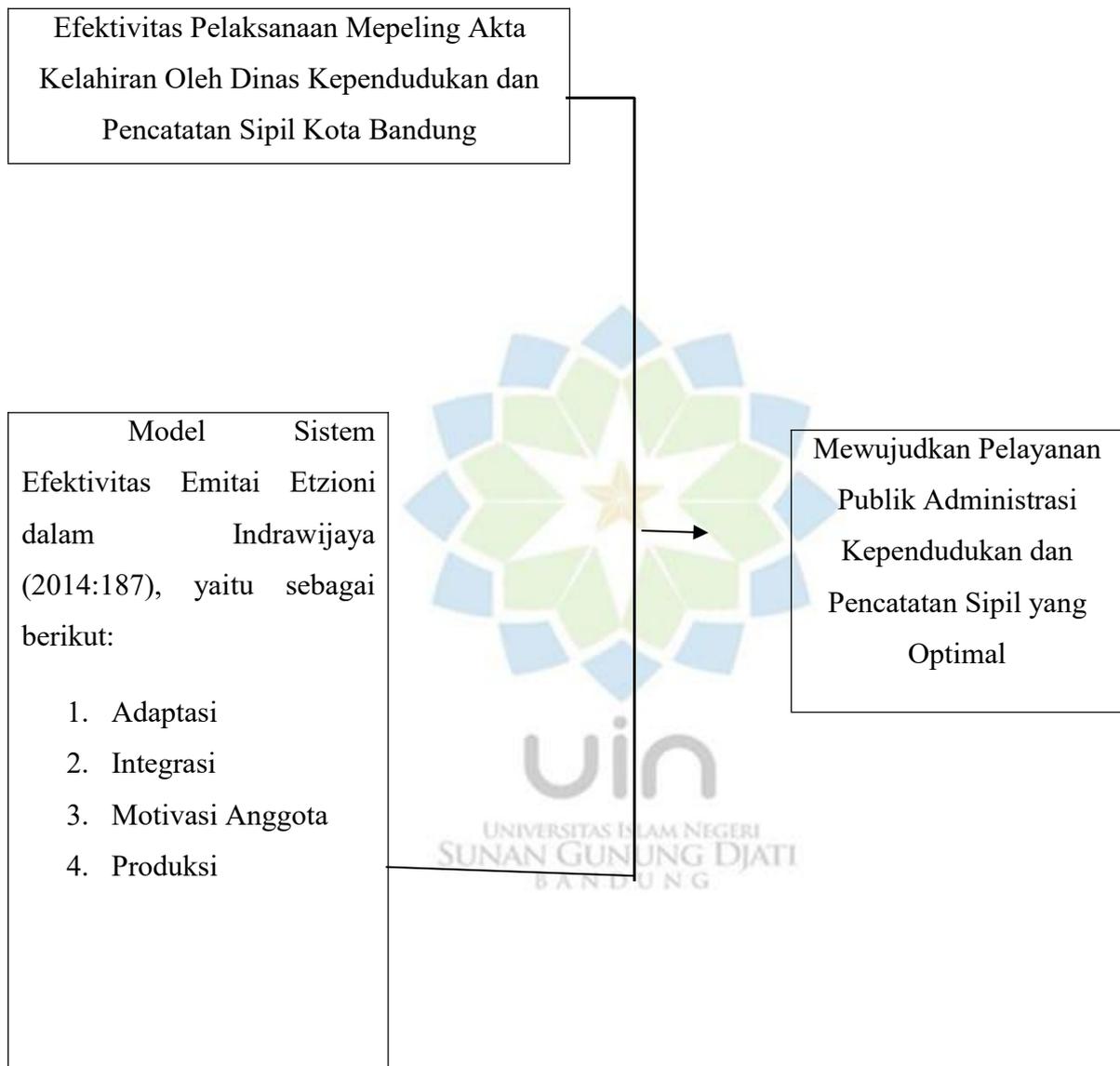
Dengan adanya penelitian ini semoga mampu memberikan masukan yang bersifat positif dalam pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Bandung.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian ini akan meneliti mengenai Pelaksanaan Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung. Berkaitan dengan pembahasan masalah dan pemecahannya diperlukan anggapan dasar yang dilandaskan teori yang relevan dengan pembahasan yang akan dibahas, sehingga dapat melaksanakan penelitian.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*Splending Wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. (Mahmudi, 2010:143). Steer (1994:12) Dalam Imam Ahmad Fauzi (2016:41)” mengatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam artian sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya atau mencapai semua sasaran terlihat dari jumlah kualitas dari jasa yang dihasilkan berdasarkan waktu yang telah ditentukan. **Emitai Etzioni** dikutip dalam Indrawijaya (2014:187) mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas organisasi yang disebutnya sistem model, mencakup empat kriteria, yaitu adaptasi, integrasi, motivasi anggota, dan produksi.



**Gambar 1.1**

### **Kerangka Pemikiran**

Pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya. Terutama dalam Sistem Model yang dikemukakan oleh Emitai

Etzioni dalam dimensi produk, dimana produk tersebut merupakan hasil atau capaian dalam pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran ini. Melihat hasil, tentunya masih banyak masyarakat kota Bandung usia 0-18 tahun yang belum memiliki akta kelahiran. Apabila pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran sudah dilaksanakan dengan maksimal maka tentunya akan sedikit masyarakat Kota Bandung yang belum memiliki akta kelahiran.

### **G. Proposisi**

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, jika pelaksanaan Mepeling (Memberikan Pelayanan Keiling) Akta Kelahiran di kota Bandung dilaksanakan sesuai dengan indikator-indikator efektivitas, yaitu Adaptasi, Integrasi, Motivasi Anggota dan Produksi sudah berjalan sebagaimana mestinya, maka pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran di Kota Bandung akan berjalan optimal.