

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Birokrasi sebagai alat pemerintah memiliki peran penting dalam mengelola kebijakan dan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, birokrasi memiliki peran sebagai lembaga yang berfungsi untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Birokrasilah yang mengelola pelayanan dokumen kependudukan, mengorganisasi pembangunan jalan, menyelenggarakan sistem pendidikan dan lain sebagainya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya birokrasi dibentuk sebagai lembaga atau institusi negara yang mengorganisir administrasi negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara menurut peraturan perundang-undangan. Dalam undang-undang tersebut juga diatur bagaimana penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat demi peningkatan pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang tersebut diharapkan agar birokrasi sebagai alat pemerintah yang berperan menyelenggarakan pelayanan memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga dapat terwujud pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Seiring dengan berjalannya waktu, pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik. Apabila kinerja pelayanan publik yang dihasilkan pemerintah buruk maka akan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja pemerintah. Pelayanan publik sendiri merupakan kewajiban yang harus pemerintah berikan kepada seluruh masyarakat. Maka dari itu pemerintah bertanggung jawab untuk selalu memperbaiki kinerjanya sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan kepada masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Birokrasi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan administratif yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang juga berupaya mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional. Salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016 Kartu Identitas Anak adalah (KIA) adalah identitas resmi yang berlaku secara nasional sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Berikut contoh KIA yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung:

Gambar 1.1
KIA Tampak Depan



Gambar 1.2
KIA Tampak Belakang



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2021

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan KIA yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu belum optimalnya produktivitas kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan KIA hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya angka penerbitan KIA yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data Cakupan Kepemilikan KIA 2020

No	Kecamatan	Memiliki KIA	Tidak Memiliki KIA	Persentase
1	Sukasari	4.726	15.370	23,52%
2	Coblong	6.459	24.139	21,11%
3	Babakan Ciparay	8.060	33.719	19,29%
4	Bojongloa Kaler	7.755	27.272	22,14%
5	Andir	5.743	20.563	21,83%
6	Cice ndo	5.292	19.900	21,01%
7	Sukajadi	6.491	20.831	23,76%
8	Cidadap	3.254	11.241	22,45%
9	Bandung Wetan	2.790	4.128	40,33%
10	Astana Anyar	4.416	14.492	23,36%
11	Regol	4.398	15.983	21,58%
12	Batununggal	10.233	22.236	31,52%
13	Lengkong	3.869	13.674	22,05%
14	Cibeunying Kidul	6.491	23.968	21,31%
15	Bandung Kulon	7.869	30.865	20,32%
16	Kiaracomdong	7.504	28.035	21,11%
17	Bojongloa Kidul	5.005	19.733	20,23%
18	Cibeunying Kaler	4.068	14.198	22,27%
19	Sumur Bandung	3.144	6.612	32,23%
20	Antapani	5.332	15.441	25,67%
21	Bandung Kidul	6.070	10.544	36,54%
22	Buah Batu	6.041	21.624	21,84%
23	Rancasari	6.085	17.036	26,32%
24	Arcamanik	5.093	15.512	27,56%
25	Cibiru	3.913	17.563	18,21%
26	Ujungberung	5.373	20.137	21,06%
27	Gedebage	3.104	8.501	26,75%
28	Panyileukan	2.477	7.816	24,06%
29	Cinambo	2.260	4.934	31,42%
30	Mandalajati	4.385	16.541	20,95%
Jumlah		158.510	522.618	23,27%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah anak yang perlu dibuatkan KIA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebanyak 681.128 anak. Sedangkan capaian kepemilikan KIA baru diperoleh

23,27% atau 158.510 anak menyisakan 76,73% atau sebanyak 522.618 anak yang belum memiliki KIA. Oleh karena itu dilihat dari aspek produktivitas, pelayanan program KIA masih perlu ditingkatkan dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan hal ini tercermin dari masih banyaknya anak yang belum memiliki KIA.

Penulis juga menemukan permasalahan lain terkait pelayanan KIA yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, berdasarkan hasil observasi yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yaitu minimnya informasi prosedur untuk mengurus KIA. Dilihat dari papan informasi yang dipasang di Kantor Disdukcapil dimana pemberitahuan prosedur untuk mengajukan pembuatan KIA belum memberikan informasi secara lengkap seperti bagaimana jika ingin mengajukan pembuatan KIA secara mandiri dan langsung ke Disdukcapil maupun secara online.

Gambar 1.3
Tata Cara Pembuatan KIA



Sumber: Dokumentasi penulis, 2021

Papan informasi di atas hanya memberikan keterangan prosedur pembuatan KIA secara kolektif melalui sekolah-sekolah dan tidak memberikan informasi mengenai pembuatan KIA secara mandiri melalui online ataupun langsung datang ke kantor. Informasi yang tidak lengkap ini bisa saja membuat masyarakat kebingungan bagaimana jika membuat KIA secara mandiri.

Permasalahan berikutnya yaitu peneliti melihat masih kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan ini terlihat dari adanya pengaduan dari masyarakat pemohon KIA yang disampaikan melalui akun media sosial dan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Adapun pengaduan-pengaduan yang disampaikan yaitu:

- 1) KIA yang dikirim oleh pos tidak kunjung sampai.

Gambar 1. 4 **Pengaduan Masyarakat Pemohon KIA**

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)



Wida Nuraida

Saya udah buat KIA via aplikasi SALAMAN dan udah dapat notif lolos seleksi dan akan segera dikirim ke rumah via POS. Tapi udah sebulan KIA nya belum nyampe rumah. Biasanya brp lama dikirim dari pihak disdukcapilDisdu

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)



Endah Sari

Mau tanya kalau kartu KIA sudah jdi kan di kirim lewat pos ,tapi knpa sampai saat ini juga saya blm menerima.. padahal di SALAMAN udh selesai..

Apa harus di ambil atau gmna? Kalau harus di ambil Kalqi harus

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)

R Rofi Rafi
 Mohon maaf saya ingin menanyakan perihal membuat kartu KIA anak saya kembar yang sampai ke rumah hanya kartu KIA kakak nya saja yang adiknya tidak sampai ke rumah tapi dalam proses pengajuan di katakan bahwa pengajuan telah selesai bagaimana yah?

Sumber: web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2021

2) KIA yang belum di cetak saat pengambilan padahal sudah ditentukan jadwal pengambilannya sehingga masyarakat pemohon harus bulak-balik.

Gambar 1. 5

Pengaduan Masyarakat Pemohon KIA

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)

F Fathur Rahman
 Saya bikin kia tgl 5 feb 2020 disurat pengambilan jdinya tgl 9 feb 2020 jam 3 saya ke sana tp sudah ttup terus hari ini saya kesana katanya blm dicetak saya udah bulakbalik 2x gmn ini teh mhon ditanggapi

Sumber: web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2021

3) Ketidakjelasan waktu pelayanan dan lamanya proses pelayanan KIA.

Gambar 1. 6

Pengaduan Masyarakat Pemohon KIA

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)

A Asnita Tarigan
 Saya mau tanya saya sudah mendaftarkan kartu identitas anak, saya mau tanya kapan ya selesainya, karna sdh hampir sebulan

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)



Indri Azmi

Assalamu'alaikum, saya membuat kartu KIA melalui aplikasi salaman, sampe sekarang blum beres juga udah sebulan , kira" kapan jadinya ya?

Disdukcapil Kota Bandung

Jl. Ambon No.1B, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat

[← Semua pertanyaan](#)



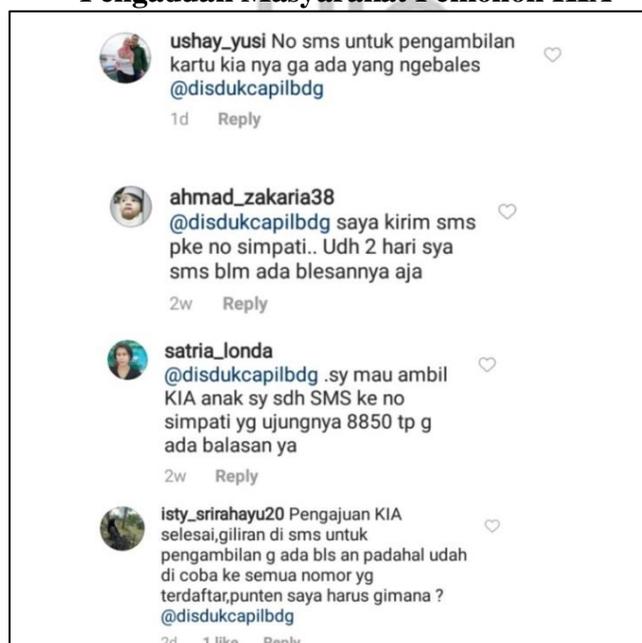
Nur Hasanah

mau tanya saya kan bikin kartu identitas anak melalui salaman namanya Afiqa Nayla Amanda itu udah d cetak blom soalnya udah seminggu lebih masih pemrosesan

Sumber: web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2021

4) Pengambilan KIA yang terkendala karena banyaknya SMS untuk mendapatkan nomor antrian pengambilan KIA yang tidak mendapatkan balasan bahkan sampai berhari-hari.

Gambar 1. 7 Pengaduan Masyarakat Pemohon KIA



Sumber: Media Sosial Disdukcapil Kota Bandung, 2021

Selain itu pengaduan keluhan yang sering disampaikan yaitu masyarakat yang kesusahan saat melakukan *log in* di aplikasi untuk melakukan pendaftaran KIA secara online, dan masih banyaknya masyarakat yang belum paham bagaimana cara melakukan pendaftaran KIA secara online. (Sumber: Wawancara dengan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung).

Dari beberapa permasalahan yang diuraikan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut melalui skripsi yang berjudul “Kinerja Birokrasi dalam pelayanan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan, maka penelitimengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. Persentase cakupan kepemilikan KIA di Kota Bandung yang masih rendah sehingga masih banyak anak di Kota Bandung yang belum memiliki KIA.
- b. Minimnya informasi mengenai prosedur pembuatan pelayanan KIA dilihat dari papan informasi yang hanya menginformasikan alur pembuatan secara kolektif melalui sekolah.
- c. Kurang tanggapnya pelayanan KIA terlihat dari adanya pengaduan-pengaduan yang disampaikan seperti: KIA yang tidak kunjung sampai dikirim oleh pos, banyak SMS untuk mengambil nomor antrian KIA yang tidak mendapatkan balasan dari pihak disdukcapil, KIA yang belum sempat di cetak sehingga pemohon harus bolak-balik untuk mengambil, ketidakjelasan

waktu pelayanan sehingga pembuatan KIA memerlukan waktu yang lama, aplikasi online untuk mengajukan pembuatan KIA yang terkadang error sehingga susah untuk *log in*, dan masih banyak masyarakat yang belum paham bagaimana cara melakukan pendaftaran KIA secara online.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut?

1. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditinjau dari aspek produktivitas?
2. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditinjau dari aspek kualitas layanannya?
3. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditinjau dari aspek responsivitas?
4. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditinjau dari aspek responsibilitas?
5. Bagaimana kinerja birokrasi dalam pelayanan pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditinjau dari aspek akuntabilitas?

D. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak). Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui produktivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan KIA.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan KIA.
3. Untuk mengetahui responsivitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan KIA.
4. Untuk mengetahui tanggung jawab kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan KIA.
5. Untuk mengetahui akuntabilitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pelayanan pembuatan KIA.

E. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Dapat ikut serta untuk mengembangkan konsep-konsep serta teori-teori disiplin Ilmu Administrasi Publik khususnya tentang kinerja birokrasi.

b. Secara Praktis

i. Bagi Peneliti

Tugas akhir yang digunakan peneliti sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Selain itu dapat memberikan manfaat bagi peneliti dalam

segi berpikir dan pengembangan wawasan dari ilmu yang telah dipelajari.

ii. Bagi Instansi

Diharapkan hasil penelitian dapat menjadi sumbangsih pemikiran yang dapat digunakan oleh lembaga terkait dalam meningkatkan kinerjanya.

F. Kerangka Pemikiran

Kementerian dalam negeri mencanangkan program Kartu Identitas Anak (KIA) yang diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016. KIA sebagai pemberian identitas nasional bagi anak dimana sasarannya adalah anak usia dibawah 17 tahun. Berdasarkan peraturan tersebut, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung selaku pelaksana penyelenggaraan pelayanan program KIA harus dapat melaksanakan program tersebut sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk mendukung penyelenggaraan program tersebut maka diperlukan kinerja yang baik dari Disdukcapil Kota Bandung agar program dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya.

Fokus penelitian ini adalah Kinerja Birokrasi dalam Pelayanan Kartu KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dimana birokrasi ini merupakan salah satu kajian dari Administrasi Publik.

Woodrow Wilson mengemukakan definisi administrasi publik, bahwa:

“Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta”(Syafri, 2012:21)

Pemerintah disini merupakan suatu birokrasi yang memiliki peran sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat demi mendorong kehidupan masyarakat yang layak dan bermartabat. Oleh karena itu pemerintah harus lebih peka mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat sebagai pelanggan atau pengguna jasa. Pemerintah sebagai pelaku birokrasi diharapkan melaksanakan tugas dan fungsinya harus produktif dan tidak lamban serta dalam memberikan pelayanan sebisa mungkin dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam melandasi penelitian ini yaitu teori penilaian kinerja birokrasi publik menurut Dwiyanto (1995) ada beberapa yaitu sebagai berikut:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan. Umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Produktivitas mengukur seberapa besar pelayanan publik memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Layanan

Banyak pandangan negatif yang muncul mengenai organisasi pelayanan publik karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan organisasi. Kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas

Daya tanggap organisasi dalam mengetahui kebutuhan masyarakat, menentukan agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program sesuai kebutuhan masyarakat. Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Kemampuan organisasi dalam melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Kinerja organisasi publik tidak hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh pemerintah atau organisasi publik tersebut, seperti pencapaian target. Sebaiknya kinerja juga dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas tinggi apabila pelaksanaannya benar, sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gambar 1. 8
Alur Pikir

