

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	<i>halaman</i>
1. Panduan Wawancara .....	93
2. Panduan Observasi .....	98
3. Daftar Informan .....	101
4. Daftar Riwayat Hidup .....	102
5. Foto-foto Dokumentasi .....	103
6. Peta Kabupaten Mempawah .....	111
7. Surat Tugas Penelitian.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, baik itu di pusat maupun yang ada di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Pada zaman kita ini dimana masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Sebab itu substansi administrasi negara sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan yakni; pelayanan negara terhadap seluruh rakyatnya.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan –undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang

responsif, dan lain-lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Penetapan standar pelayanan isu yang sangat penting dalam proses pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Input pelayanan penting untuk standarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antar daerah menyebabkan sering terjadinya ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan perlu mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP atau tata kerja adalah “rel” bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian. SOP diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal bagi siapa saja yang menerima outputnya.

Pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Sehubungan dengan hal tersebut, peningkatan Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus bisa menyeluruh dan merata baik itu pada produk pelayanan yang sudah lama maupun yang baru diterbitkan oleh pemerintah, seperti halnya Kartu Identitas Anak (KIA) seperti dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak (KIA) bahwa pemerintah berkewajiban memberikan identitas

kependudukan kepada seluruh penduduk warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara Indonesia. Pemberian identitas kependudukan kepada anak akan mampu mendorong peningkatan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik bagi anak dan untuk mewujudkan hak terbaik untuk anak. Pada saat ini pemerintah berkewajiban memberikan identitas kependudukan kepada seluruh penduduk warga Negara Indonesia yang berlaku secara nasional sebagai upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga negara.

Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), dilatar belakangi oleh anak yang belum memiliki data kependudukan, oleh sebab itu anak yang berusia 0 hingga 17 tahun (kurang satu hari) harus memiliki dokumen sehingga memudahkan anak dalam mengurus berbagai dokumen. Program pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yang dijalan oleh Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warga Negara, untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik khususnya pada Anak. Serta fungsi KIA selain untuk kartu tanda pengenal anak tapi juga bisa menjadikan anak dapat mengakses pelayanan publik secara mandiri.

Selanjutnya mengenai realisasi proses pelayanan pembuatan KIA secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1****Data Realisasi Kartu Identitas Anak (KIA) 2021**

NO	Jumlah Penduduk Anak Usia 0-<17 Tahun	Jumlah (Jiwa)	Presentase
1	Jumlah Penduduk keseluruhan	87.259	100%
2	Target pembuatan KIA	34.903	40%
3	Penduduk yang memiliki KIA	25.212	28,9%

*Sumber :Laporan Kartu Identitas Anak Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Mempawah 2021*

Dari tabel diatas, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Mempawah Menargetkan Realisasi KIA 40 persen dari jumlah penduduk anak 0-17 tahun yang wajib memiliki KIA yaitu .34.903 jiwa . Namun kenyataan di lapangan, KIA baru terealisasi sebesar 28,9 persen atau sejumlah 25.212 jiwa. Selain itu, berarti masih ada sebanyak 62.047 pemohon KIA yang belum tercetak.

Dari hasil observasi pra penelitian penulis, dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah masih terdapat beberapa kendala atau masalah. Permasalahan yang terjadi adalah pelaksanaan pelayanan publik yang belum sesuai dengan aturan dan harapan masyarakat. Beberapa permasalahan yang terjadi proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah saya dapatkan melalui observasi pra penelitian yang dilakukan secara singkat terhadap proses pembuatan KIA . Observasi yang dilakukan berkaitan dengan pelayanan dalam pembuatan KIA di Dinas terkait. Dari hasil observasi pra penelitian ini beberapa masyarakat yang saya temui saat melakukan pembuatan KIA beranggapan dinas terkait

belum transparan dalam menjalankan proses pelayanan . Kualitas Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah khususnya pada pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) belum sesuai dengan persyaratan/tuntutan masyarakat demi memenuhi kepuasan masyarakat . Setiap masyarakat yang membuat Kartu identitas Anak (KIA) Permasalahan yang menjadi perhatian adalah tidak optimalnya kualitas pelayanan dari petugas loket pendaftaran Disdukcapil Kabupaten Mempawah yang ditandai oleh lambatnya pemberian pelayanan atau keterlambatan proses penyelesaian dari waktu yang telah ditentukan kepada pemohon KIA. Hal ini terjadi karena beberapa alasan, diantaranya sarana dan prasarana penunjang pelayanan masih perlu perbaikan dan tambahan terutama tempat penyimpanan berkas yang masih kurang, ketersediaan blangko KIA dan mesin cetak yang terbatas atau tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang membutuhkan ,sehingga data yang di input tidak dapat diproses dengan cepat serta jaringan yang sering gangguan menghambat juga menghambat pelayanan. Pelayanan akan baik jika SOP dilakukan secara baik, Oleh karena itu Keputusan Kepala Dinas Dukcapil kabupaten Mempawah Nomor 44 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten Mempawah waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan di Dukcapil Mempawah yaitu 2 hari.

Permasalahan yang terjadi tentu menyebabkan kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah dalam hal pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah terkait harus lebih tanggap dan transparan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat agar dapat meningkatkan kepercayaan terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Pembuatan KIA pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah”.

Adapun hal lain yang memperkuat keinginan penulis untuk mengambil penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil ialah agar penulis membantu memecahkan masalah terhadap keluhan beberapa masyarakat.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian ini yang terjadi, maka identifikasi masalahnya sebagai berikut :

- 1.2.1 Terhambatnya proses pelayanan akibat ketersediaan Blangko yang terbatas dan gangguan jaringan internet .
- 1.2.2 Ketidakpastian waktu penyelesaian pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).
- 1.2.3 Minimnya sarana dan prasarana program KIA yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Mempawah.
- 1.2.4 Kurang tanggapnya komunikasi pegawai dalam melayani masyarakat.

## 1.3 Fokus Penelitian

Adapun fokus masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah?”

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 2 macam yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

##### 1.6.1 Manfaat Teoritis.

Untuk pengembangan pengetahuan di ilmu administrasi publik khususnya di bidang pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

##### 1.6.2 Manfaat praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) .

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada instansi terkait mengenai pencatatan dan administrasi kependudukan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang tertib administrasi kependudukan dan mendapatkan pelayanan yang baik.
4. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada mahasiswa khususnya penelitian.